



UNIVERSIDAD NACIONAL DE LOJA

ÁREA JURÍDICA, SOCIAL Y ADMINISTRATIVA

CARRERA DE TRABAJO SOCIAL

TITULO:

**LAS RELACIONES HUMANAS Y SU INCIDENCIA EN LA CONVIVENCIA
LABORAL DE LOS TRABAJADORES DEL “HOSPITAL BASICO 7BI LOJA”
Y LA INTERVENCIÓN DEL TRABAJADOR SOCIAL**

TESIS PREVIA A OPTAR EL GRADO DE
LICENCIADA EN TRABAJO SOCIAL

AUTORA:

Adriana del Carmen Barragán Ochoa

DIRECTOR DE TESIS:

Dr. Paulo César Arrobo Rodríguez Mg. Sc.

Loja – Ecuador

2015

CERTIFICACIÓN

Dr. Paulo César Arrobo Rodríguez Mg. Sc.

**DOCENTE DEL ÁREA JURÍDICA SOCIAL Y ADMINISTRATIVA DE LA
UNIVERSIDAD NACIONAL DE LOJA.**

CERTIFICA:

Haber dirigido, asesorado, revisado y discutido en todos sus componentes el desarrollo de la Tesis titulada "LAS RELACIONES HUMANAS Y SU INCIDENCIA EN LA CONVIVENCIA LABORAL DE LOS TRABAJADORES DEL "HOSPITAL BÁSICO 7BI LOJA" Y LA INTERVENCIÓN DEL TRABAJADOR SOCIAL", de autoría de la Egresada. Adriana del Carmen Barragán Ochoa, la cual, cumple con los requisitos de forma y fondo exigidos por la investigación, para la graduación en la Carrera de Trabajo Social, del Área Jurídica Social y Administrativa de la Universidad Nacional de Loja, y en cumplimiento, a las disposiciones reglamentarias pertinentes, autorizo su presentación ante el organismo pertinente y sustentación pública.

Loja, julio del 2015



Dr. Paulo César Arrobo Rodríguez Mg. Sc.

DIRECTOR DE TESIS

AUTORIA

Yo, Adriana del Carmen Barragán Ochoa, declaro ser autora del presente trabajo de tesis y eximo expresamente a la Universidad de Loja y a sus representantes jurídicos de posibles reclamos o acciones legales por el contenido de la misma.

Adicionalmente acepto y autorizo a la Universidad Nacional de Loja, la publicación de mi tesis en el Repositorio Institucional - Biblioteca virtual.

Autora: Adriana del Carmen Barragán Ochoa

Firma: 

Cédula: 1104128234

Fecha: Loja, julio del 2015

CARTA DE AUTORIZACIÓN DE TESIS POR PARTE DEL AUTOR, PARA LA CONSULTA, REPRODUCCIÓN PARCIAL O TOTAL Y PUBLICACIÓN ELECTRÓNICA DEL TEXTO COMPLETO.

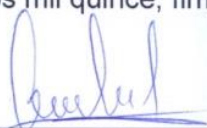
Yo Adriana del Carmen Barragán Ochoa , declaro ser autora de la tesis titulada: **“LAS RELACIONES HUMANAS Y SU INCIDENCIA EN LA CONVIVENCIA LABORAL DE LOS TRABAJADORES DEL “HOSPITAL BASICO 7BI LOJA” Y LA INTERVENCION DEL TRABAJADOR SOCIAL”**, como requisito para optar el grado de: **LICENCIADA EN TRABAJO SOCIAL**, autorizo al Sistema Bibliotecario de la Universidad Nacional de Loja para que con fines académicos, muestre al mundo la producción intelectual de la Universidad, a través de la visibilidad de su contenido de la siguiente manera en el Repositorio Digital Institucional:

Los usuarios pueden consultar el contenido de este trabajo en el RDI, en las redes de información del país y del exterior, con las cuales tenga convenio la Universidad.

La Universidad Nacional de Loja, no se responsabiliza por el plagio o copia de la tesis que realice un tercero.

Para constancia de esta autorización, en la Ciudad de Loja, a los 7 días del mes de julio del dos mil quince, firma el autor.

Firma: _____



Autor (a): **Adriana del Carmen Barragán Ochoa**

Cédula: 1104128234

Dirección: Shushuhuayco

Correo Electrónico: adrigb1986@hotmail.com

Teléfono: 0980167244

DATOS COMPLEMENTARIOS

Director de Tesis: Dr. Paulo César Arrobo Rodríguez Mg.Sc

Tribunal de Grado: Dra. Martha Georgina Coronel Ordóñez Mg.Sc

Dra. Claudia Sofía Medina León Mg.Sc

Dra. Natalia Irene Zárate Castro Mg.Sc

DEDICATORIA

A Dios por darme las fuerzas necesarias en los momentos en que más los necesito y bendecirme con la posibilidad de caminar a su lado durante mi vida.

A mi hijo, Adrián Eduardo que es lo mejor que me ha pasado y vino a este mundo para ser mi fuente de inspiración, es sin duda mi referencia para el presente y para el futuro.

A mis padres, Timoteo y Lady, ellos fueron los que me enseñaron a encarar las adversidades sin perder nunca la dignidad ni desfallecer en el intento formándome para ser lo que soy como persona con valores, principios, perseverancia y empeño todo ello con una gran dosis de amor y sin pedir nunca nada a cambio.

Adriana Barragán

AGRADECIMIENTO

Primero y como más importante, me gustaría agradecer sinceramente a mi Director de tesis, Dr. Paulo Arrobo por su esfuerzo y dedicación quien impartió sus conocimientos, orientaciones y forma de trabajar con persistencia, paciencia y gran motivación atributos fundamentales para mi formación y como investigadora.

De manera especial dejo constancia de mi agradecimiento a la Universidad Nacional de Loja, Carrera de Trabajo Social, a mis profesores quienes inculcaron en mí un sentido de seriedad, responsabilidad y rigor académico sin los cuales no podría tener una formación completa como profesional.

A los Directivos del Hospital Básico 7BI Loja, por su apoyo e información brindada para la realización de esta investigación y a todos quienes de una u otra forma me brindaron su apoyo incondicional.

La Autora.

a. TITULO

LAS RELACIONES HUMANAS Y SU INCIDENCIA EN LA CONVIVENCIA LABORAL DE LOS TRABAJADORES DEL “**HOSPITAL BÁSICO 7BI LOJA**” Y LA INTERVENCIÓN DEL TRABAJADOR SOCIAL

b. RESUMEN

La presente investigación se enfoca en como las **“Deficientes Relaciones Humanas inciden en la convivencia laboral del personal que trabaja en el Hospital Básico 7BI Loja”** de manera que siendo las relaciones humanas entendidas como el proceso de interacción de los sujetos sociales, son fundamentales en la construcción de un ambiente equilibrado y armónico en la sociedad en que vivimos. La finalidad es propiciar la convivencia humana en todas sus manifestaciones, fortalecer al ser humano y desterrar todo aquello que se oponga al buen entendimiento entre los hombres y mujeres.

Para alcanzar este propósito se planteó como objetivo general: Fortalecer las Relaciones Humanas que contribuya a mejorar la convivencia laboral del Personal; así como los objetivos específicos: Conocer causas y efectos de las Relaciones Humanas y su Incidencia en la Convivencia Laboral de los Trabajadores Del “Hospital Básico 7BI Loja”, Fundamentar teóricamente y metodológicamente las categorías y variables de las relaciones humanas, convivencia laboral y la Intervención del Trabajador Social, Plantear una propuesta que permita mejorar las Relaciones Humanas, del personal que trabaja en el “Hospital Básico 7BI Loja” y sea ejecutada por la misma

El presente trabajo investigativo fue llevado a cabo bajo la metodología de lo abstracto a lo concreto, a través del modelo de intervención en la realidad con sus fases y niveles se llegó hasta la cuarta fase, se describen, analizan e interpretan los datos obtenidos en el estudio y el nivel es descriptivo, porque se detallan los acontecimientos, la información y se recolectó a través de la aplicación de técnicas e instrumentos como la entrevista, observación directa y encuesta, las mismas que se aplicó a los funcionarios, al personal médico; y, finalmente a los usuarios con el fin de obtener veracidad y confiabilidad de la investigación.

Una vez recolectada la información se constató que: las deficientes relaciones humanas influyen en la convivencia y desempeño laboral, así mismo, la comunicación influye directamente sobre la baja productividad y el desarrollo organizacional del Hospital Básico 7BI Loja, y, en las actividades de los trabajadores. Por otro lado la falta de compañerismo es otro factor que disminuye la fortaleza de las relaciones interpersonales entre los colaboradores.

Bajo este enfoque se presenta una propuesta al hospital para que sea ejecutada por la misma, desde la perspectiva del Trabajo Social.

ABSTRACT

This research focuses on how the "Poor human relations affect the labor coexistence of staff working in the Basic 7BI Loja Hospital" so that they remain human relations understood as the process of interaction of social subjects, are central to building a balanced and harmonious atmosphere in the society in which we live. The aim is to promote human society in all its manifestations, to strengthen the human and banish all that is opposed to the good understanding between men and women.

To achieve this purpose was proposed as general objective: Strengthen Human Relations to help improve labor coexistence Staff; as well as specific objectives: Understand causes and effects of human relationships and their impact on Coexistence Labor Workers "Basic 7BI Loja Hospital," Justify theoretically and methodologically categories and variables of human relations, labor coexistence and Intervention Social Worker, Ask a proposal to improve human relations, personnel working in the "Basic 7BI Loja Hospital" and is performed by the same

This research work was carried out under the methodology of the abstract to the concrete, through the intervention model reality with its phases and levels it reached the fourth phase, describe, analyze and interpret the data obtained in the level study is descriptive, because the events are listed, and collected information through the use of techniques and instruments such as the interview, direct observation and survey, the same as those applied to officials, medical personnel; and finally users in order to obtain accuracy and reliability of the research.

Once collected the information is found that: poor human relations and coexistence influence job performance, likewise, communicating directly influences the low productivity and organizational development 7BI Loja Base

Hospital, and in the activities of workers. On the other hand the lack of companionship is another factor that diminishes the strength of interpersonal relationships among employees.

Under this approach a proposal is presented to the hospital to be executed by it, from the perspective of Social Work

c. INTRODUCCIÓN

Las relaciones humanas son las encargadas de crear y mantener entre los individuos relaciones cordiales, vínculos amistosos, basadas en ciertas reglas aceptadas por todos y fundamentalmente en el reconocimiento y respeto de la personalidad humana, son vinculaciones entre los seres humanos o personas, es la interacción armónica de la sociedad, es decir, de una o más personas o de un grupo de individuos, en la que es necesario respetar las ideas de cada persona.

La presente investigación se la ha realizado en base al problema existente que atraviesa el Hospital Básico 7BI, con el objetivo de brindar una solución eficaz. La problemática nace de las **“Deficientes Relaciones Humanas inciden en la convivencia laboral del personal que trabaja en el Hospital Básico 7BI Loja”**.

Es por ello que la investigación consta de cinco apartados que se mencionan a continuación:

En el **PRIMER APARTADO**: Revisión de literatura, se acopian las categorías y referentes teóricos sobre relaciones humanas, factores e importancia; clima organizacional, gestión humana; trabajo, competencias laborales, convivencia laboral, relaciones humanas y ámbito laboral; entorno laboral, consecuencias; comunicación laboral; Trabajo social en el ámbito laboral, funciones, intervención, resolución de conflictos.

En el **SEGUNDO APARTADO**: Materiales y métodos, detalla la metodología utilizada, los instrumentos aplicados para validar los objetivos, y el trabajo de campo, la población y la muestra seleccionada para ejecutar la investigación.

En el **TERCER APARTADO:** Exposición y discusión de resultados: este apartado enfatiza el análisis e interpretación de los resultados en relación con la realidad estudiada en la institución, así como el considerar éstos para partir y considera la propuesta.

El **CUARTO APARTADO:** Conclusiones, recomendaciones y propuesta a las cuales se llegó producto del trabajo realizado durante la investigación, principalmente el trabajo de campo y el procesamiento de la información, mismas que se ponen a consideración de los lectores.

d. REVISIÓN DE LITERATURA

RELACIONES HUMANAS

DEFINICIÓN

“Hay una serie de teóricos en psicología social de raíz eminentemente conductista, que ven las relaciones humanas como un mero proceso de intercambio, proceso en el que cada uno invierte algo y hace unos costos con la intención de obtener un beneficio. Cuando su «inversión» no resulta «rentable» abandonará la relación interpersonal. Como vemos, pues, «en la noción de intercambio se combinan el principio económico de la conducta como función del propio interés, la lógica hedonista de la persecución del placer y la axiología pragmatista de la utilidad»¹

Las relaciones humanas son aquellas acciones que se reproducen e incorporan a la axiología, para mejorar los contactos entre individuos, grupos, empleados, colegas, subordinados y jefes, en fin dentro de la sociedad. Dentro de las relaciones interpersonales siempre cuenta la imagen positiva que se proyecta hacia las y los usuarios que reciben un servicio; es decir también está en juego la imagen institucional; es así que las relaciones interpersonales que fluyen con buena comunicación permiten tener productos de calidad para cada uno de los requirentes.

¹ OBEJERO BERNAL, Anastasio. (2007). *Las Relaciones Humanas. Psicología social teórica aplicada*. Almagro, Madrid:

Biblioteca Nueva. Pág. 55.

“Las relaciones humanas en la empresa, colocan el trabajo en el centro de sus estudios, actividad y consideración; procurar la fusión de intereses de los empresarios y de los trabajadores. Por pocos que sean los miembros que componen una empresa, por sencillas que parezcan sus actividades, siempre hay problemas que van desde los humanos hasta los jurídicos laborales y administrativos”².

Al analizar las definiciones planteadas por los autores se puede señalar que las relaciones humanas son el conjunto de reglas y normas que regulan el desenvolvimiento del ser humano, dentro de la sociedad y de una organización, que permite a los individuos trabajar eficazmente en grupos, con el propósito de satisfacer los objetivos y necesidades, personales y de la organización. Es decir las relaciones humanas se vuelven vitales, si se parte del hecho de que el ser humano es social por naturaleza, y no puede vivir aislado de los demás, pues la sobrevivencia está ligada a otros seres humanos que producen y ofrecen servicios que se requiere; en este contexto al relacionarse con las/los demás se lo debe hacer en el marco de cordialidad, respeto y tolerancia; pues cada persona es diferente, tiene experiencias, aprendizajes de acuerdo al ambiente en el que se desarrolla y convive. También es importante señalar que las relaciones interpersonales resulta el eje principal de una organización, pues el manejo asertivo de las mismas coadyuva a que los objetivos y políticas institucionales se cumplan de tal forma que la imagen institucional se fortalezca.

*En relación con la investigación realizada en el **Hospital Básico 7BI Loja**, se puede señalar que el personal que labora en esta institución también realiza una actividad de interrelación personal, que está determinado por proceso de convivencia entre funcionarios de la mencionada institución; mismas que se*

² JEREZ LÓPEZ Manuel. (2006). *Lenguaje transparente*. España: Instituto de Estudios Almerienses. Pág. 15.

puede observar que no se desarrollan de forma adecuada, armoniosa, y respetuosa; lo que ocasiona inconvenientes que repercuten en el ambiente laboral e imagen institucional. Se puede notar que entre los funcionarios que laboran existe poca predisposición de trabajo en equipo pues los conflictos entre empleados son evidentes, muestran poca voluntad de dialogo entre sí; así mismo poca cordialidad entre empleadores y directivos que vienen afectando las relaciones laborales; ha surgido la competitividad como una rivalidad profesional que se convierten en obstáculos que deterioran la imagen institucional que se pretende sostener y proyectar a la colectividad lojana.

Cabe señalar que desde el punto de vista de la investigadora, es conveniente buscar estrategias que permitan fortalecer las relaciones interpersonales entre todas las personas que forman parte de la institución, considerando a los directivos, profesionales, no profesionales, etc.; para buscar no solo el origen de los conflictos sino las soluciones a cada uno de ellos de tal forma que se crea un ambiente armonioso que fomente la comunicación para generar relaciones agradables, que permitan a cada individuo, profesional, directivo, trabajador, o empleado lograr la satisfacción y motivación para su desenvolvimiento profesional que le garantice la realización personal en un ambiente estable y acogedor. Así se considere como punto de partida la satisfacción del cliente interno (personal de la institución) y externo(los usuarios) que demanda de la institución servicios de salud en un ambiente acogedor, de respeto y confidencialidad.

FACTORES QUE INTERVIENEN EN LAS RELACIONES HUMANAS:

Para construir las relaciones sociales e interpersonales, es necesario que se tenga presente que existen factores que inciden en las relaciones humanas:

”La Comunicación: es la manera como transmitimos y recibimos datos, ideas, opiniones y actitudes para lograr comprensión y acción en nuestra relaciones.

Cooperación: Es la llave de tu bienestar general. Trabajando o actuando todos por un mismo fin, se obtienen los mejores resultados posibles y grandes beneficios.

Comprensión: Aceptar a los demás como personas, con sus limitaciones, necesidades individuales, derechos, características especiales y debilidades. La comprensión y la buena voluntad son el corazón de las relaciones humanas.

Respeto: Aun cuando no se comparta un punto de vista, es conveniente que consideres las creencias y los sentimientos de los demás. Para conseguir lo que quieres siempre vas a depender de los demás, asúmelo, por lo que es importante respetar al otro y también hacerse respetar.

Cortesía: podría definirse como un trato cordial y mable, facilita el entendimiento con los demás, te permite trabajar juntos en armonía y lograr resultados. En realidad la cortesía es algo que cuesta muy poco y tiene un gran valor en las relaciones humanas.”³

Es importante analizar que estos factores están ausentes en las relaciones interpersonales entre empleados, directivos y trabajadores del Hospital Básico 7BI Loja; el individualismo y la rivalidad prevalecen; los intereses personales sobrepasan el profesionalismo; la cooperación ha sido excluida del trabajo y las

³ LÓPEZ, Edu. (2012). *Factores que Intervienen en las Relaciones Humanas tanto Interpersonales como Laborales*. Pág 1.

jornadas laborales; la comprensión de las eventualidades, problemática profesional y competencias laborales son sobre dimensionadas o minimizadas sin la importancia que se requiere constituyéndose en aspectos desmotivantes para los personeros que laboran; las formas de cortesía y gentileza respecto de dirigirse unos a otros han sido obviados, y se limitan a sobrevalorar un título olvidándose del ser humano que hace del servicio que presta su mejor carta de presentación. En fin es importante recalcar que cada uno de los factores señalados puede determinar el éxito de las relaciones humanas de un equipo de trabajo institucional que ofrece un servicio a la colectividad lojana.

IMPORTANCIA DE LAS RELACIONES HUMANAS

“Se considera que las relaciones son esenciales para que las personas puedan desarrollar su potencial individual, ya que le permiten dar origen a la conformación de la sociedad de distinto órdenes, desde la más pequeña aldea hasta la más grande ciudad.

El comportamiento del factor humano incide directamente en la productividad de la empresa. De igual manera, los cambios en los gustos y preferencias del consumidor afectan sus hábitos de compra. La relación entre compañeros de colegio y empresas debe ser muy bueno puesto a que todos necesitamos de todos para poder trabajar bien coordinados y poder tener más éxitos en la vida laboral y personal.

Es por esto que las deficiencias más comunes de las relaciones humanas son: Falta de consideración, Falta de iniciativa, Negligencia, Deslealtad. Para mejorar la personalidad y lograr una mejor relación en un ambiente laboral, familiar o social debemos: Ser imparciales, Francos y ganarnos la confianza de los demás.

Se debe tener en cuenta los siguientes aspectos al haber contacto con las demás personas:

- Lenguaje corporal o lenguaje no verbal: es una forma de comunicación efectiva y que dice el estado de ánimo de las personas
- Lenguaje Verbal: Este se da a través de las palabras de lo que decimos”.⁴

La importancia de las relaciones humanas radica en la satisfacción del ser humano para comunicarse con las demás personas y presentar una buena imagen al momento de ofrecer un servicio a la colectividad; juega un papel preponderante el lenguaje verbal y no verbal que se utilice, es decir la comunicación es un determinante de las relaciones humanas conflictivas o no; en el caso que nos ocupa las relaciones interpersonales de los empleados, trabajadores del Hospital Básico 7BI Loja, la comunicación corporal es evidente en los gestos, señales, como miradas poco amigables, movimientos de hombros en señal de quemeimportismo, silencio e indiferencia ante las palabras denotan que existe débil comunicación; pues los mensajes no fluyen y muchas de las veces existe la distorsión de los mismos se convierte en el chisme del pasillo a espaldas de los involucrados; razón por la cual es importante considerar en la forma asertiva de la comunicación en donde el mensaje llegue al destinatario sin tergiversaciones para evitar malos entendidos y hostilidades en un momento determinado.

LAS RELACIONES HUMANAS Y SU IMPORTANCIA EN LOS DIFERENTES ÁMBITOS:

⁴ ZAMUDIO, Yenny. RIAÑO, María. GOMEZ, Alexandra. (12 De Mayo De 2011). *Importancia Que Tienen Las Relaciones Humanas*. Pág. 1.

“En el ámbito laboral si no se desarrolla en forma amistosa, puede afectar la productividad y la eficiencia de las empresas, por ello directivos siempre deben esforzarse por conformar equipos de trabajo donde existen buenas relaciones humanas, minimizando las discordias y evitando los ambientes conflictivos”.⁵

Las relaciones humanas son de capital importancia para obtener el éxito en todos los aspectos de la vida, llámense laboral, profesional, afectivo, etc.; la calidad de la relación que se tiene con las demás personas, es el fiel reflejo de la relación condigo mismo.

En el ámbito laboral las relaciones humanas no solo deben fluir entre quienes son parte de la institución; estas relaciones efectivas deben ser también considerando al usuario que se constituye en la razón de ser del centro o establecimiento.

En el ámbito afectivo, las relaciones humanas pasan a formar parte de la cotidianidad de una relación familiar, sea está al interior de la pareja o familia; entre hermanos, de padres a hijos; familia ampliada, puesto aquí emergen muchas de las veces grandes conflictos que pueden ser evitados con una buena práctica de las relaciones humanas.

En el ámbito social las relaciones humanas permiten relacionarse unos con otros en el marco el respeto, pues los múltiples eventos de los que un ser humano participa son la puerta que deja entrever el ser humano que disfruta de los amigos, momentos de óseo y distracción.

⁵ MENA, María. (2013). *Relaciones humanas y su importancia en nuestras vidas*. Pág 2.

Es entonces importante recalcar que los ámbitos en los que las relaciones humanas están presentes son múltiples y de diversos tipos; y lo que un ser humano debe considerar es proyectar una buena imagen que le permite muchas de las veces ser imitado por su idoneidad como persona.

En el hospital Básico 7BI Loja, cada uno de los seres humanos que labora tiene su personalidad y se desenvuelven dentro del ámbito laboral con sus defectos y virtudes; sin embargo no se está juzgando al ser humano; sino a las relaciones interpersonales que se reproducen en este ámbito, en el que se evidencian algunas limitaciones que impiden ver al ser humano en toda la extensión de la palabra.

CLIMA ORGANIZACIONAL O LABORAL

”Dado que el tema del clima organizacional se plantea desde la necesidad de plantearse las organizacionales en la globalidad, la definición del concepto de clima se compone de un grupo de variables que en conjunto ofrecen una visión global de la organización”.⁶

En este sentido, el concepto de clima remite a una serie de aspectos propios de la organización. Se trata de un concepto multidimensional, a diferencia de otros

⁶ BERNAL, Miguel. (24 de julio de 2012). Obtenido de Slideshare. es.slideshare.net/.../antecedentes-de-investigacion-del-clima-laboral

que están referidos a procesos específicos que tienen lugar en la organización, tales como el poder, el liderazgo, el conflicto o las comunicaciones.

A pesar de esta globalidad del concepto de clima, y a pesar de haber surgido a partir de una comprensión de la organización como un sistema abierto, el clima de una organización es entendido habitualmente como medio interno, vale decir, en él se pone atención a variables y factores internos de la organización y no a los factores del entorno en que la organización se encuentra inmersa.

El clima laboral que rodea a los empleados en el medio ambiente organizacional marca una diferencia entre una institución y otra; está relacionado con la motivación en la que se desenvuelve el empleado o trabajador puesto que afecta directamente a la satisfacción de los trabajadores al verse envueltos dentro de un clima laboral agradable; son importantes los estímulos para lograr el cumplimiento de objetivos de la organización esto les permite alcanzar con mayor facilidad la realización de metas comunes.

Si bien es cierto que no se puede medir con exactitud el tipo de clima laboral que existe en el hospital Básico 7BI Loja, es de vital importancia, conocer las debilidades que existen, pues se ha observado que la motivación prácticamente se ha extinguido, la cultura de cada uno de los involucrados puede ser un aspecto que se debe considerar a la hora de construir las relaciones interpersonales; así como el estado emocional que puede incidir directamente, otro aspecto que se debe considerar es el sentimental y familiar; de ahí que es importante la tolerancia mutua, de tal forma que no se afecte a las relaciones interpersonales.

GESTIÓN HUMANA EN LAS ORGANIZACIONES UN FENÓMENO COMPLEJO

“La gestión humana se puede considerar reduccionista pues se ha centrado fundamentalmente en las prácticas y sus efectos sobre los resultados en la organización y sobre los diversos actores sociales que en ella intervienen; sin embargo al hacer una revisión de la evolución de este campo del conocimiento se observa su complejidad tanto por la cantidad de interrelaciones que se generan como por los aspectos que se deben considerar.

Alrededor de la gestión humana se conjugan, al menos, siete factores que inciden en su concepción, filosofía y prácticas, las cuales se presentan: Características socio-político del momento; Concepción dominante sobre el ser humano; Formas de organización en el trabajo, concepción del Trabajo, relaciones laborales, mercado laboral, teorías de gestión dominante”.⁷

Al hablar de la gestión humana en la sociedad, resulta altamente complejo el solo centrarse en ser humano como tal, pues es imprescindible asumir que está gestión tiene diferentes resultados; de acuerdo al contexto en el cual se pongan de manifiesto las relaciones laborales, la filosofía que plantee con respecto a la práctica e interrelación laboral y los paradigmas del ser humano relacionadas con el trabajo y el mercado laboral.

Considerando la gestión humana en el hospital Básico 7BI Loja, se vienen construyendo políticas, planes, programas y actividades con el objeto de ofrecer un servicio de calidad con calidez a los usuarios; se ha buscado formar, motivar, retribuir y desarrollar en los servidores una cultura de servicio eficiente; pero que en el proceso se ha visto truncado, muchas veces porque los directivos son renovados constantemente y no se concluyen los programas planteados; en otras ocasiones no son consensuados y construidos entre todos convirtiéndose en

⁷ CALDERÓN, Gregorio. ÁLVAREZ, Claudia. NARANJO, Julia. (julio-diciembre de 2006). *Gestión humana en las organizaciones un fenómeno complejo: evolución retos, tendencias y perspectivas de investigación*. Bogota, Colombia. Pág. 228.

camisas de fuerza que desmotivan y conducen a ejecutar trabajo con poco profesionalismo.

DEFINICIÓN DE TRABAJO

“El esfuerzo humano, físico o intelectual, aplicado a la producción u obtención de la riqueza. Toda actividad susceptible de valoración económica por la tarea, el tiempo o el rendimiento. Ocupación de conveniencia social o individual, dentro de la licitud. Obra. Labor. Tarea. Faena. Empleo, puesto, destino. Cargo, oficio, profesión”.⁸

El trabajo es la venta de la fuerza, a cambio de una remuneración, la misma que permite ofrecer, bienes, servicios, y producción, la productividad y la satisfacción de los clientes internos y externos es uno de los indicadores ante los cuales se evalúa, el proceso productivo en el cual está presente la mano de obra calificada y no calificada, poniendo en juego las competencias laborales desarrolladas.

Es entonces el trabajo aquella fuerza, tarea, ejercicio el que pone en juego aspectos físicos y biológicos en el entorno que le rodea para producir, reproducir, transformar, construir medios que le permitan subsistir o sobrevivir; en el caso de las personas que laboran el hospital Básico 7BI Loja todos venden su fuerza de trabajo sea esta de tipo intelectual o física, porque tienen un fin, que es el de la sobrevivencia del involucrado directo como el de su familia, a cambio reciben un salario que está de acuerdo con la escalas fijadas por la ley de contratación pública confirmando aquellos criterios populares que sostienen que lo mejor que le puede pasar a uno es que le paguen por hacer algo que le

⁸ CABANELLAS, Guillermo (1993) *Diccionario Jurídico Elemental*. 18ª edición. Buenos Aires: Editorial Heliasta. 2006. Pág. 313

gusta. Sin embargo existen funcionarios que no están satisfechos con esta apreciación e indican que están siendo explotados laboralmente en razón de que se tiene que cumplir con productos y metas establecidas.

DERECHO AL TRABAJO

“Art. 33.-El trabajo es un derecho y un deber social, y un derecho económico, fuente de realización personal y base de la economía. El Estado garantizará a las personas trabajadoras el pleno respeto a su dignidad, una vida decorosa, remuneraciones y retribuciones justas y el desempeño de un trabajo saludable y libremente escogido o aceptado”.⁹

Al ser el trabajo un derecho y un deber social, es el Estado quien brinda la protección debida y asegura al trabajador/a el respeto a su dignidad, una vida adecuada, así como una remuneración justa que cubra las necesidades personales y familiares.

En este contexto el derecho al trabajo se garantiza para quienes se encuentran laborando en esta institución, desde las máximas autoridades hasta el personal de servicios, y como se indicaba con anterioridad todos ellos ubicados en una determinada escala salarial, que si bien es cierto no alcanzan valores sobredimensionados en algunos casos Cubren la canasta básica actual que les permite superar los quintiles de pobreza extrema y ubicarse en una clase media.

COMPETENCIAS LABORALES

“La situación de los diferentes países, que enfrentan el tema de la formación y desarrollo de los recursos humanos basados en un enfoque de competencia

⁹ CONSTITUCIÓN DEL ECUADOR (2008) Pág.29

laboral es múltiple y diversa. Las experiencias centradas en la competencia laboral son relativamente recientes y se ha llegado a ellas por diferentes caminos. Es comprensible que países con distinta historia, herencia cultural, problemas, objetivos y, no menos importante, posición en el escenario mundial, aborden el tema con perspectivas diferentes, con propósitos diversos y con comprensiones conceptuales y metodologías de distinta naturaleza.

Es así que para realizar este análisis se debe considerar por lo menos tres razones las cuales se las van a plantear:

En primer lugar, se debe enfatizar y focalizar el esfuerzo del desarrollo económico y social sobre la valorización de los recursos humanos y la capacidad humana para construir el desarrollo”.¹⁰

En este sentido, se debe considerar la humanización del trabajo, es decir, centrar nuevamente el proceso de crecimiento económico y desarrollo social en el ser humano, como agente y beneficiario del cambio, desarrollo y transformación. Este proceso es el que se encuentra debilitado en el Hospital Básico 7BI Loja, esto en razón de la investigación que se ha realizado en dicha institución. Pues muy a menudo se observa profesionales compitiendo por realizar tal o cual acción, con diferentes perfiles y luego los resultados vienen a reflejarse en rivalidades y trabajos con poca calidad, razón por la cual los términos de referencia deben ser el punto partida para encaminar el crecimiento social y humano.

¹⁰ DUCCI, María Eugenia. (23-25 de Mayo de 1996). *El enfoque de competencia laboral en la perspectiva internacional*. Guanajuato, Mexico. Pág.1.

”Una segunda razón fundamental, es el de educación y empleo entre los esfuerzos educativos y de formación de la mano de obra por una parte, y el funcionamiento del mercado de trabajo, por la otra. Tras el enfoque de competencia laboral subyace la premisa de que, ante el actual panorama de disociación creciente entre crecimiento económico y creación de empleo, con la consiguiente secuela de desigualdad y exclusión, no sólo se trata de crear más puestos de trabajo, sino también mejores puestos de trabajo; y que la calidad y capacidad de cada ser humano es determinante para su empleabilidad y para la calidad del empleo al que aspira”.¹¹

En este aspecto en el Hospital Básico 7BI Loja, existe mano de obra calificada, pues hay médicos, enfermeras, con experiencia y especialistas que continúan cada vez fortaleciendo sus conocimientos para ofrecer a la sociedad lojana que demanda de estos servicios. Hay que hacer notar que todo esto debe estar relacionado con los procesos de gestión humana, pues es necesario privilegiar la constante actualización de conocimientos entrenamiento, formación y desarrollo, puesto que los habilita para brindar servicios con calidad a las/os usuarios. También no se puede obviar las condiciones de trabajo en las que se debe enfatizar en la higiene, seguridad y calidad de vida de las y los funcionarios.

“En tercer lugar, hay que referirse al enfoque de competencias se adapta a la necesidad, bajo una multiplicidad de formas. Hemos hablado tanto del cambio, que pareciera que nos hemos habituado y adaptado a él. Sin embargo, el ritmo y las consecuencias del cambio no dejan de sorprendernos y en ocasiones confundirnos. La competencia laboral es un concepto dinámico, que imprime

¹¹ Ibídem, pág. 2.

énfasis y valor a la capacidad humana para innovar, para enfrentar el cambio y gestionarlo, anticipándose y preparándose para él, en vez de convertirse en víctima pasiva y arrasada por transformaciones sin control".¹²

En este último aspecto es entonces muy acertado considerar la categoría de competencia laboral también tiene que en la actualidad posee una dinámica distinta, y todo subyace conforme los nuevos cambios, por lo tanto el servicio que se ofrece debe estar a la par con los cambios, y cada uno de los profesionales que laboran deben tomar este aspecto como un reto a la hora de ofertar un servicio.

La capacidad de las personas para adaptarse a los cambios no siempre es la misma, depende de la posición y el esquema construido, sin embargo los cambios ayudan a oxigenar; pues se puede evidenciar que a veces al realizar el mismo trabajo se vuelve una rutina que no motiva a buscar nuevas formas de actuar, sino crea un ambiente de comodidad, que no demanda esfuerzo, y que congela las aspiraciones; entonces de acuerdo al perfil profesional se debe considerar ciertos cambios que permitan innovar, oxigenar y motivar el apareamiento de nuevas estrategias para la oferta del servicio de salud, que en este caso se ofrece a la ciudadanía lojana.

CONVIVENCIA LABORAL

"El ser humano nace y es en la interacción social que desarrolla las particularidades que lo distinguen como tal, "La naturaleza del desarrollo cambia de lo biológico a lo sociocultural...". Es así como hombre vive relacionándose con diversos grupos que ejercen determinada influencia sobre él, esta es

¹² Ibídem, pág. 2.

mediatizada por las propias características psicológicas que caracterizan a dicho individuo.

El proceso de Socialización consiste en la apropiación por parte del individuo de toda la experiencia social, lo cual le proporciona la posibilidad de integrarse a la vida en sociedad.

Este proceso se da precisamente como resultado de las interacciones que se producen entre los seres humanos e influye en el desarrollo de su personalidad.

El proceso de socialización transcurre a lo largo de toda la vida y se caracteriza por ser de carácter bidireccional, es decir, por un lado se encuentra toda la influencia que ejercen los grupos y por otro, la recepción activa que realiza el individuo.

Cabe entonces retomar las afirmaciones anteriores y señalar que entorno laboral, es en donde convergen varios individuos, con diferentes personalidades; en donde se materializa la necesidad de lograr excelentes resultados y la prestación de un servicio de calidad, que repercute en la satisfacción del clientes internos y externos.

El éxito depende del entusiasmo y la pasión que motive a hacer las cosas cada día mejor y del compromiso de trabajar en equipo buscando establecer relaciones llevaderas con nuestros compañeros de trabajo y encontrando en los problemas oportunidades para seguir adelante con innovación y creación".¹³

¹³ LEAL, Yadira. (27 de Noviembre de 2012). *importancia de la conciencia*. Pág. 1.

Las relaciones interpersonales en la convivencia laboral muchas veces es producto de cada ser humano; en el caso de hospital Básico 7BI Loja, cada funcionario proviene de un origen familiar y cultural diferente, cuentan algunos con una buena autoestima, otros todo lo contrario; así mismo se evidencian personalidades temperamentales, estas particularidades son las que dan lugar a la construcción de un ambiente laboral determinado; al no practicar el respeto, comunicación y tolerancia se convierte en un ambiente problemático. Pues en algunas ocasiones se puede notar ciertas personas que laboran estresadas, discuten a cada momento, se quejan que lo uno que lo otro; estas personas no están a gusto con su sitio de trabajo y se enfocan en el sentido negativo de las cosas; así mismo, existen otras personas que son más prosperas que otras, que realizan su trabajo de forma positiva, dinámica y con buenas actitudes; produciéndose un choque de energías que puede incidir en las relaciones laborales. Ante estas eventualidades es necesario orientar la búsqueda de alternativas pacificas sin que existan vencedores y vencidos; sino ganadores de ambiente laboral con respecto y tolerancia.

El Trabajo en Equipo, las Relaciones Interpersonales en la institución

Ser Humano es un ser relacional por naturaleza y tiende a trabajar en equipo de forma natural y espontánea y para el presente trabajo se lo define así: “Es un conjunto de personas **que se reúnen más o menos frecuentemente para lograr fines comunes, que interactúan constantemente** y que han aceptado una serie de normas, de principios y de roles de comportamiento social”¹⁴

¹⁴ Aguilar-Morales, Jorge Everardo y Vargas-Mendoza, Jaime Ernesto (2010) Network de Psicología Organizacional

FACTORES QUE INTERVIENEN EN LAS RELACIONES HUMANAS Y EL ÁMBITO LABORAL

Las relaciones humanas son las mismas en todo lugar, se había considerado ya en algunos escenarios, sin embargo se reviste de gran importancia el abordar esta temática en el presente acápite, puesto que muchas de las veces es el lugar de trabajo se pasan la mayor parte del tiempo, entonces existe una familia laboral con la que se comparte éxitos y fracasos. Ante estas breves consideraciones es importante plantear que existen valores que se deben considerar como:

“El Respeto:

Aun cuando no se comparta un punto de vista, conviene considerar las creencias y sentimientos de los demás. Usted depende de los demás por lo que es importante respetar y hacerse respetar.

Comprensión:

Aceptar a los demás como personas, con sus limitaciones, necesidades individuales, derechos, características especiales y debilidades. La comprensión y la buena voluntad son la clave de las relaciones humanas.

Cooperación:

Es la llave del bienestar general. Trabajando todos por un mismo fin, se obtienen los mejores resultados y beneficios.

Comunicación:

Es el proceso mediante el cual transmitimos y recibimos datos, ideas, opiniones y actitudes para lograr comprensión y acción.

Cortesía:

Es el trato amable y cordial, facilita el entendimiento con los demás, permite trabajar juntos en armonía y lograr resultados. La cortesía cuesta poco y vale mucho.

Todo esto se resume en: Una adecuada actitud hacia las relaciones humanas o sea la disposición de ánimo que tenemos frente a las cosas, personas y situaciones que nos rodean.

Recordemos que solo hay tres actitudes fundamentales en comunicación como respuesta a los demás:

Aceptación:

Significa respeto y aceptación de la otra persona como ser humano distinto y único.

Rechazo:

Al rechazar a otro ser humano puedo afectar su autoestima y herirlo por lo que se pierde la relación positiva.

Descalificación:

Es la actitud más dañina, le estamos diciendo a la otra persona que no nos importa, que no nos interesa ni sabemos que existe. La persona descalificada se

disminuye, se encierra en sí misma y sufre daños serios perdiéndose con ello la comunicación.

Una regla de oro en la dinámica de las relaciones humanas es la empatía y la humildad o sea ponerse en el lugar del otro y ceder en aras de una buena convivencia sin menoscabar la mutua dignidad como seres humanos.

Se ha considerado hacer énfasis en “Una adecuada actitud hacia las demás personas”, en todos los ámbitos, especialmente en el laboral pues muchas veces las jornadas de trabajo son largas y extenuantes, y es este ámbito, en donde se permanece, se comparte, se presentan angustias, retos, éxitos, frustraciones, razón por la cual se debe prestar especial interés, ya que debe pensar en crear ambientes de trabajo que fortalezcan las relaciones personales, e interpersonales, en donde el respecto a la dignidad del ser humano esté por sobre todo, se respete la suficiencia e inexperiencia de otros; se trabaje en un equipos interdisciplinario, en donde la experiencia de los unos aporte a la inexperiencia o poca experticia de otros, a fin de brindar un servicio con calidad y calidez a quienes requieren el mismo”.¹⁵

Es importante reflexionar que en el ámbito laboral por una inadecuada comunicación, se producen serios problemas, incluso muchas veces han llegado a denigrar la labor de una u otra persona, de tal forma que se descalifica el accionar de uno u otro profesional, llegando a causar daños a la integridad psicológica de la persona y/o profesional; incidiendo en licencias constantes por depresión y estrés en el personal de los distintos estamentos, y con ello se producen debilitamiento del servicio; comunicación, solidaridad, respeto; y,

¹⁵ Anónimo. (2002). *Relaciones Humanas*. ICE. www.monografias.com › Administración y Finanzas › Recursos Humanos

consecuentemente la imagen que se proyecta hacia el público, es débil, e incluso sin haber estado inmiscuido en las difíciles relaciones humanas de los trabajadores, tienen que sufrir consecuencias como: poca sensibilidad a los problemas de los usuarios, resultados poco efectivos, agresividad, poca tolerancia, entre otros,

Entonces si consideramos, que la problemática del Hospital 7BI Loja, radica en estos factores reflexionados, se precisa que se pueda mejorar y fortalecer la convivencia laboral, para lograr una comunicación asertiva, que la cooperación, respeto a la dignidad, profesionalismo y al ser humano como tal, para que se pueda ofrecer servicios de atención médica con calidad y calidez, partiendo de que los seres humanos, que demandan el servicio de salud efectivo.

CONDICIONES AMBIENTALES EN EL ENTORNO LABORAL

Las condiciones “Hace referencia a los procesos utilizados para crear condiciones ambientales y psicológicas satisfactorias para las actividades de las personas. Este aspecto comprende los procesos de higiene, seguridad industrial y calidad de vida; las relaciones laborales y la ruptura laboral.”¹⁶

A más de las relaciones interpersonales, muchas de las veces el ambiente físico también se constituye en un agente, que puede influir en las relaciones laborales e incluso se puede constituir en un riesgo laboral, entre las que se pueden citar, fundamentalmente los agentes físicos (ambiente lumínico - reflejos, deficiente iluminación, ambiente termo higrométrico, temperatura, humedad, ruido,

¹⁶ *Adriana Aguilera Castro*, Gestión Humana y Estrategia Organizacional Universidad del Valle

vibraciones, radiaciones, agentes químicos (humos, polvo, vapores, disolventes, desinfectantes, y los agentes biológicos hongos, virus, bacterias, que rodean al trabajador en su lugar de trabajo, y que pueden generar insatisfacción, falta de confort e incluso afectar la salud del trabajador.

También entra en juego las relaciones laborales con sus compañeros/as y la ruptura laboral que se puede presentar por despidos intempestivos o por decisiones propias, casos que durante la ejecución de la investigación no se observaron.

Las empresas descuidan el ambiente laboral porque consideran que se requiere mucha inversión para algo que no es primordial, pero se equivocan rotundamente, puesto que los costos de un ambiente laboral pésimo harán que el desempeño y productividad de los empleados disminuya considerablemente, lo que resultará más costoso que si se hubiera invertido en el mejoramiento del ambiente laboral.

Para que un trabajador rinda, para que alcance todo su potencial, debe tener las condiciones adecuadas. No basta con que tenga el entrenamiento y las herramientas necesarias. Hace falta también que se siente cómodo en su trabajo, en el medio, con sus compañeros de trabajo y sobre todo, con sus jefes o líderes.

ENTORNO LABORAL INADECUADO

El ambiente laboral de la empresa es un factor que tiene una gran incidencia en el desempeño, en la productividad del trabajador.

El ambiente laboral ha cobrado notoriedad mediáticamente ante los elevados índices de conflictos, que han llevado a la conciencia pública la importancia de tener un adecuado ambiente laboral, pero muchas empresas no sienten ni piensan lo mismo.

Un ambiente laboral inapropiado, como se ha podido ver, puede desde llevar a un empleado a suicidarse, hasta un bajo rendimiento de los empleados, lo cual resulta económicamente costoso para la empresa.

Las empresas descuidan el ambiente laboral porque consideran que se requiere mucha inversión para algo que no es primordial, pero se equivocan rotundamente, puesto que los costos de un ambiente laboral pésimo harán que el desempeño y productividad de los empleados disminuya considerablemente, lo que resultará más costoso que si se hubiera invertido en el mejoramiento del ambiente laboral.

Para que un trabajador rinda, para que alcance todo su potencial, debe tener las condiciones adecuadas. No basta con que tenga el entrenamiento y las herramientas necesarias. Hace falta también que se siente cómodo en su trabajo, en el medio, con sus compañeros de trabajo y sobre todo, con sus jefes o líderes.

Desafortunadamente muchas empresas tratan a sus empleados como una mercancía más, olvidando que son humanos y que tienen necesidades especiales, necesidades que si no son satisfechas, no rendirán al 100% como espera la empresa.

Y es que la empresa no debe procurar un ambiente labora saludable por humanidad, debe hacerlo por objetivos financieros prácticos y tangibles, puesto que así los empleados rendirán más y la empresa ganará más dinero. Tal vez de esta forma se logre que los empresarios comprendan mejor la importancia que tiene un ambiente laboral sano.

CONSECUENCIAS DE LAS DEFICIENTES RELACIONES HUMANAS EN EL TRABAJO.

El trabajo es un derecho de todos/as, y en este camino la lucha inicia, puesto que este le permite obtener dinero para satisfacer mis necesidades.; así mismo el trabajo es un medio para alcanzar la realización plena, o sea, sentirse útil y aportar al bienestar de la comunidad, y en la construcción de un mundo mejor

En este contexto, el ambiente laboral y las relaciones entre trabajadores son un aspecto crucial y fundamental. Un ambiente laboral lleno de desconfianza, donde impera el chisme sencillamente se convierte en una jungla de escorpiones de la que todos desean escapar e impide alcanzar los objetivos tanto institucionales como personales ya que los trabajadores no realizarán bien su labor aunque quieran. En un ambiente tenso sencillamente es imposible trabajar y el trabajo se convierte en una carga pesada llena de frustraciones.

A continuación se detallan aspectos que inciden en un ambiente adecuado para laborar: carga de trabajo excesiva o presión de tiempo; demandas contradictorias; falta de claridad respecto a las funciones del trabajador;

comunicación ineficaz; mala gestión de los cambios en el seno de la organización.

También hay factores que generan riesgos de tipo psicosociales también se generan a raíz de contextos sociales poco saludables, en ámbito laboral como:

- Débil apoyo por parte de la dirección o los compañeros de trabajo;*
- Desavenencias en las relaciones interpersonales;*
- Acoso, agresión y violencia;*
- Dificultades a la hora de combinar los compromisos laborales y personales.*

Bajo estas percepciones se debe buscar que los factores mencionados sean mitigados de tal forma que se evite el estrés y riesgo laboral. Para nada se debe avalar el chisme, por el contrario estar atento al sentir y qué hacer de las personas a través del diálogo transparente, la escucha empática, donde las diferencias y los problemas se resuelvan no atropellando sino de manera pacífica. Que el trabajador sienta que su institución apuesta por él, se empeña en él y cree en él.

ENTORNO LABORAL ADECUADO

El entorno laboral puede ser vínculo u obstáculo para el buen desempeño de la empresa, puede ser factor de distinción e influencia en el comportamiento de quienes la integran.

El ambiente de trabajo se compone de todas las circunstancias que inciden en la actividad dentro de una oficina, una fábrica, etc.

Cada vez son más las empresas que cuidan mucho el que en ellas exista un buen ambiente de trabajo. Y es que este es la clave para que los empleados no sólo rindan más sino también para que se impliquen más con sus tareas, para que contribuyan al crecimiento de dichas entidades. El resultado de todo ello será una absoluta satisfacción para los trabajadores y una mejora de los beneficios de los negocios.

Por la importancia que tiene ese ambiente, en muchos casos, los directivos de las entidades deciden apostar por la contratación de un experto en coaching. Esta es una disciplina que se encarga de analizar el estado, las características y las problemáticas de los entornos de trabajo para así encontrar las soluciones perfectas para que puedan ser mucho más satisfactorios.

Entre las técnicas para mejorar el ambiente laboral se destacan los talleres, las conferencias de tipo motivacional o incluso diversas prácticas. Con todo ello se consigue ponerle fin a situaciones que dificultan el buen ambiente, mejorar las relaciones de los trabajadores, crear sólidos equipos de trabajo, subir la autoestima de los empleados, prestarle más atención a las necesidades personales de cada uno de los miembros de la empresa.

*Lo habitual es vincular el ambiente de trabajo a las **relaciones humanas**. Si un trabajador se lleva bien con sus superiores y con sus compañeros, se dice que se desempeña en un buen ambiente de trabajo, donde los conflictos y las discusiones no son frecuentes. En cambio, si el trabajador suele pelearse y confrontar con el resto de las personas que trabajan en su mismo entorno, el ambiente de trabajo será malo.*

COMUNICACIÓN LABORAL

QUÉ ES LA COMUNICACIÓN LABORAL

“El nacimiento y consolidación de la Comunicación Organizacional durante las últimas tres décadas, como un campo de estudio y una área funcional de la empresa, es la mejor prueba de que la comunicación es de enorme importancia para las organizaciones.

No podemos decir “comunicación es”, sino “yo le llamo comunicación a”. Esta precisión es importante porque la definición a utilizar dependerá del enfoque bajo el que se vea el concepto; habrá quienes lo entiendan, y por tanto lo definan, de diferente manera. Bajo esa premisa, podemos entender a la comunicación organizacional de tres formas distintas:

Primero, como un proceso social: Desde esta perspectiva, la comunicación organizacional es el conjunto total de mensajes que se intercambian entre los integrantes de una organización, y entre ésta y sus diferentes públicos externos.

Segundo, como una disciplina: La comunicación organizacional es un campo del conocimiento humano que estudia la forma en que se da el proceso de la comunicación dentro de las organizaciones, entre estas y su medio.

Tercero, como un conjunto de técnicas y actividades: Los conocimientos generados a través de la investigación del proceso comunicativo en la

organización sirven para desarrollar una estrategia encaminada a facilitar y agilizar el flujo de mensajes que se dan entre sus miembros y entre la organización y los diferentes públicos que tiene en su entorno”.¹⁷

“La Comunicación Organizacional es uno de los factores fundamentales en el funcionamiento de las empresas, es una herramienta, un elemento clave en la organización y juega un papel primordial en el mantenimiento de la institución”.

18

Su actividad es posible gracias al intercambio de información entre los distintos niveles y posiciones del medio; entre los miembros se establecen patrones típicos de comportamiento comunicacional en función de variables sociales, ello supone que cada persona realiza un rol comunicativo.

En el hospital Básico 7BI Loja, la comunicación se ha convertido en uno de las barreras, entre actores internos de la institución, lo que se refleja en los servicios públicos externos que se están ofertando; debilita la imagen institucional.

Las comunicaciones deben suministrar información precisa, en tonos emocionales apropiados para todos los miembros que necesitan el contenido de las comunicaciones.

“La Comunicación Organizacional como un proceso mediante el cual un individuo o una de las unidades de la organización se pone en contacto con otro individuo u otra unidad.

¹⁷ ANDRADE, Horacio (2010). Comunicación Organizacional Interna, Proceso, Disciplina, Técnica. Madrid, España. Pág. 120.

¹⁸ CASTRO, Jorge. (2012). Comunica, Lecturas de Comunicación Organizacional. Madrid, España : Gesbiblo S.L. Pág. 65.

Finalmente, asegura que la comunicación sirve como un mecanismo para que los empleados se adapten a la empresa, además de que ayuda a ésta a integrarse en su propio entorno concebido en nuestra sociedad global.

Comunicación Interna.- Nos referimos a los procesos comunicativos que se llevan a cabo dentro de la organización, es decir, aquella que busca el logro de los objetivos organizacionales a través de mensajes que fluyan de manera eficiente en el interior, de relaciones satisfactorias entre sus miembros, un ambiente de trabajo agradable, entre otras cosas.

Comunicación Externa.- Es el conjunto de mensajes emitidos por cualquier organización hacia sus diferentes públicos externos, encaminados a mantener o mejorar sus relaciones con ellos; a proyectar una imagen favorable o a promover sus productos o servicios”.¹⁹

“La comunicación organizacional desde tres puntos de vista: como un proceso social, como una disciplina, y como un conjunto de técnicas y actividades. Para Castro y Rebeil la comunicación se ha convertido en uno de los ejes centrales de las empresas, ya que por medio de ella existe una mejor relación comunicativa entre actores internos y esto se refleja hacia los públicos externos”.²⁰

Analizando las definiciones de los autores antes expuestos, sus criterios definen a la Comunicación Organizacional como una herramienta que requiere ser

¹⁹ REBEIL, María Antonieta. (2010). El poder de la comunicación en las organizaciones. México, México: AMCO. Pág. 87,88

²⁰ CURIÑAN, L.Rodrigo (2010). Técnicas de Estudio. Santiago. Pág. 21.

aplicada en todo su contexto, de tal forma que el proceso de gestión humana se cumpla en todas las fases, incluso esta comunicación incidirá en la consecución de metas y objetivos propuestos. En el caso que se investiga, en hospital Básico 7BI Loja se realizan diferentes tipos de comunicación en los diferentes subgrupos conformados por afinidad, por el espacio de trabajo o simplemente por su identidad profesional, sin embargo no se evidencia una sintonía con el la comunicación organizacional en su conjunto.

EL TRABAJO SOCIAL Y SU INTERVENCION EN EL AMBITO LABORAL

Previo contextualizar el ámbito de intervención del Trabajador Social en el aspecto laboral de la salud es importante conocer y precisar al Trabajo Social, como el fruto del constante aprendizaje universitario, es así que la profesión de Trabajo Social es una disciplina que promueve el cambio social, la resolución de problemas y la transformación de una realidad; a medida en que se involucra y empodera al propio individuo de su realidad. Para esto tiene un objetivo que guía su accionar; que es contribuir en conseguir el buen vivir de las grandes mayorías, para ello orientará su accionar en objetivos específicos, como: SENSIBILIZAR, ORGANIZAR, CAPACITAR, MOVILIZAR Y PROMOCIONAR, de tal forma que se incida en las acciones del ser humano y los sistemas sociales existentes.

Si bien es cierto la historia ha marcado grandes etapas en este ir y venir de la profesión; pues el recordar que en sus orígenes se desarrolló una intervención “al calor” de la filantropía privada, o la caridad como muchos la conocen; posteriormente a medida que el Estado aumentó su nivel de intervención, y buscó asumir un rol protagónico, en las estructuras sociales y se erigió en garante de los derechos sociales de los ciudadanos; el Trabajo Social también

dio un giro en su práctica. En este sentido se ha hecho necesario la especialización de los y las profesionales.

Por ello es que se habla de varios campos de intervención, como: el ámbito educativo, salud, bienestar social, laboral y en cada uno de estos campos existen aún más especificidades, porque no es lo mismo trabajar con un grupo de niños, niñas y adolescentes a un grupo de mujeres, que están en Bienestar social, por ello se considera que en el presente trabajo se hace necesario hablar de una especialización en un campo determinado.

Es importante partir de la definición de la categoría Trabajo, que señala, “es el esfuerzo y fatiga, pero también fuente de satisfacción, amor por lo que se hace. Como en todo tipo de trabajo, en el trabajo de reproducción se pueden describir, modificar, organizar, generalizar, varias actividades. Necesitan también de competencias y actitudes específicas. Lo que no puede medirse (no creo, salvo en casos extremos, que pueda hacerse midiendo la calidad del producto-individuo) es su calidad: el amor, la pasión, la dedicación que se pone en ellas, que difieren de un individuo a otro. En su forma privada y gratuita es el único”.²¹

Bajo este contexto y definición el trabajo, es un derecho de las personas, a ejercer una actividad de tipo económico que le permita sobrevivir y garantizar el acceso a los servicios de su familia a bienes, que les posibilite desarrollarse conforme establece la Constitución, es decir lograr el buen vivir; sin embargo concomitante con el derecho se encuentra el compromiso de cumplir con las obligaciones adquiridas en el ejercicio del mismo; de acuerdo a su campo de intervención; es el caso de los y las profesionales, empleados que laboran el

²¹ REA, A. (19 de septiembre de 1995). *Política y Sociedad*. Madrid, España.

Hospital Básico 7BI Loja, sus funciones están señaladas de acuerdo a su perfil; característica; que buscan brindar atención médica especializada a quienes concurren a esta casa de salud.

Cada uno de los profesionales juega un papel fundamental, así tenemos un o una profesional en el ámbito de Trabajo Social que también se inserta en este proceso y que es de vital importancia por ello se empieza por realizando una definición de Trabajo Social.

“La importancia del desarrollo de la profesión, en esta área específica radica en el hecho de que el trabajo es una de las actividades a las que las personas dedican gran parte de su tiempo, al tornarse en una fuente de recursos económicos que le permite satisfacer sus necesidades básicas y las de su familia. Además se constituye, en un medio para realizarse, mejorar y en fin llenarlas necesidades de orden superior mencionadas por Maslow, en su jerarquía de necesidades”.²²

El Trabajo Social en Recursos Humanos constituye una especialización, al igual que el profesional que trabaja en salud, colabora y es un ente activo del equipo interdisciplinario; interactúa con el funcionario(a) que se ubica desde el nivel operativo hasta el nivel gerencial.

Como se indicaba en líneas anteriores, conforme la modernización avanza, las necesidades de la población es diversa, y en este contexto las diferentes profesiones para responder a la demandas también deben especializarse, así Trabajo Social también requiere de esta especialización; para responder a las demandas, puesto que debe dirigir sus acciones a humanizar las relaciones entre el talento humano y el producto de la fuerza laboral, que busca aumentar

²² MESÉN , Roxana. (2002). *Trabajo social y recursos humanos. Centro Nacional de Rehabilitación.* Pág. 3.

la competitividad en el mercado, ganando la confianza con la aplicación de políticas de servicio de calidad.

El Trabajo Social en Recursos Humanos o talento humano como hoy se conoce "Se preocupa en términos generales, de la integración de los trabajadores(as) de todos los niveles, a sus tareas, a la empresa, a sus compañeros de trabajo, tanto superiores como subordinados. Siendo su finalidad... lograr el bienestar de la persona, pero enfocada a una realidad específica que es la organización, comunidad muy diferente a las otras en las que actúa el Trabajo Social, ya que en la empresa interviene principalmente el factor de lucro, mediante la producción de bienes y servicios"²³

En este contexto en el Hospital Básico 7BI Loja, se parte de analizar conceptos como lograr el bienestar del cliente (paciente), y la institución como tal también tiene fines de lucro, puesto que vende un servicio y en la son los trabajadores, médicos, enfermeras, ayudantes, auxiliares, conductores, personal de varios servicios, todos quienes concentran esfuerzos para ofertar un servicio de calidad que en el caso de la ciudad de Loja, es aceptado por la ciudadanía de buena forma.

LA MEDIACION EN EL AMBITO LABORAL

Es importante considerar que cuando surgen conflictos se debe conocer formas pacíficas para solucionar dichos inconvenientes, es así que la mediación en la actualidad se destaca por los resultados que da, razón por la cual es importante definirla:

²³ Ibídem, pág. 3.

La mediación es “como la intervención de una tercera parte, competente e imparcial, en una disputa, con el propósito de ayudar a las partes a resolver sus diferencias y a mejorar sus relaciones en el futuro, proveyéndoles de un ambiente seguro.

Existen dos aspectos relevantes de las intervenciones de mediación, que ya se anuncian en la definición, los cuales se refieren a la competencia y la imparcialidad de las personas que asumen el rol de la mediación”²⁴

Al considerar que la mediación es una de las formas alternativas para solucionar aquellos inconvenientes que se presentan en el ámbito laboral; en el caso del tema que se estudia relacionado con las relaciones humanas y su incidencia en la convivencia de los trabajadores del Hospital Básico 7 BI Loja, surgen problemas a nivel de compañeros debido a que la institución cuenta con funcionarios civiles y militares que no encuentran un punto intermedio de acuerdos que les permita cumplir con sus funciones sin presionar a los compañeros, el trabajo se ve afectado por los espacios físicos que no son los adecuados para el desempeño de sus funciones estos ejemplos que se vive a diario en esta institución ha provocado que muchas veces se vean abocados a tomar decisiones que por lo general han causado resentimientos.

Pocas veces se ha pensado utilizar la mediación para dar solución a este tipo de problemas concernientes con las relaciones humanas y la convivencia laboral, porque se ha optado por ejecutar las normas establecidas para sancionar las faltas. Cabe señalar que es importante considerar a la mediación, puesto que es un mecanismo de diálogo y compromiso asumido por las partes involucradas;

²⁴ MUNDUATE, Lourdes. BUTTS GRIGGS, Thelma. MEDINA, Francisco. MARTÍNEZ PECINO, Roberto. *Guía para la Mediación de conflictos*. Pág 12

con la presencia de un tercero que sea imparcial, procedimiento que evita los resentimientos, malos entendidos y perjuicios para una de las partes.

TIPOS DE MEDIACIÓN

Mediación Transformadora.- El objetivo de la Mediación Transformadora reside en mejorar la comunicación y las relaciones entre las partes, de modo que éstas sean capaces de gestionar sus propios conflictos en el futuro. Se trata, por tanto, de modelar las conductas de las partes, cambiando el modo de relacionarse entre sí, y apoyándoles mientras tratan de lograr un acuerdo o al menos mejorando el entendimiento entre sí.

Las técnicas empleadas en este tipo de mediación se orientan a apoderar (empowerment) a las partes, de modo que éstas sean capaces de aprender a identificar sus propios intereses, a velar por ellos pudiendo así gestionar sus propios conflictos, y a reconocer y comprender los intereses de la otra parte.

Mediación Facilitadora.- El objetivo de la Mediación Facilitadora reside en apoyar a las partes en el proceso de lograr un acuerdo, facilitándoles un contexto que les permita dirimir sus diferencias. El equipo mediador toma el control del proceso, si bien no realiza recomendaciones ni manifiesta sus opiniones sobre el desarrollo del proceso.

Mediación directiva o Evaluativa.-El objetivo de la Mediación Directiva o Evaluativa reside en lograr un acuerdo. En este tipo de mediación, es el equipo mediador quien llega a tener la información sobre los intereses de cada una de

las partes, que es precisamente lo que permite al equipo mediador ir detectando las causas del conflicto, e ir reduciendo las distancias entre las propuestas hasta llegar a un acuerdo.

Los tres tipos de mediación son aplicables para resolver los conflictos en el ámbito laboral, permiten comprender que los problemas no son desde una forma unilateral y facilita que las partes se sienten escuchadas; es una oportunidad de desahogar las emociones, ejercen control sobre el contenido de los temas a tratar, así como sobre los resultados del proceso, a más de que en las partes siempre dejará la percepción de que son parte de la solución ambas partes sin que se evidencien vencedores ni vencidos, razón por la cual es idónea para resolver este tipo de problemática.²⁵

Es importante indicar que la mediación es una forma de solucionar los problemas que no involucra costo alguno, además de que permite la aplicabilidad de soluciones rápidas y creativas. A la vez permite que los involucrados no caigan en relaciones hostiles sino de cordialidad.

FUNCIONES DEL TRABAJADOR SOCIAL EN EL AMBITO LABORAL

”La intervención de Trabajo Social en recursos humanos se enmarca dentro de un proceso administrativo en equipo, que busca concretar y conservar el esfuerzo, las experiencias, la salud, los conocimientos y las habilidades; en fin los aspectos físicos, sociales y psicológicos de los miembros de la organización, en beneficio de la persona, la institución y del país en general”.²⁶

²⁵ Ibídem, pág. 30-32.

²⁶ Ibídem, pág. 3.

Tomado como referencia lo mencionado los departamentos, usualmente a cargo de un Trabajador Social, intervienen de acuerdo a las necesidades de los trabajadores así como también articula políticas y programas eficaces que respondan a dichas necesidades. Desde la nueva tendencia la gerencia o área de Recursos Humanos satisface las necesidades de sus trabajadores cimentando su intervención desde una estructura organizacional plana u horizontal.

Independientemente del sistema que escoja la empresa para brindar los beneficios a sus trabajadores, es importante señalar la relevancia de la calidad de empleo en los ambientes laborales ya que mediante esto podrían obtenerse mayores y mejores resultados en la eficiencia de la producción, de acuerdo al contexto laboral actual donde se inserta el trabajo. Bajo este contexto es necesario considerar que es importante articular las funciones del Trabajador Social en este campo, sin perder de vista que este accionar siempre va estar enmarcado dentro del conocimiento de la norma.

La función del Trabajo Social tiene un carácter contingencial condicionado tanto por las necesidades de los trabajadores, los lineamientos de trabajo del área de recurso humano asociadas a las decisiones gerenciales, como por el ambiente en el cual se encuentra inserta la empresa en cuanto a los aspectos normativos, tecnológicos, económicos.

Además, cualquier tipo de intervención del Trabajo Social se realiza sobre la base de una metodología que permite:

- ❖ Identificar los conflictos y buscar estrategias para abordarlos.*

- ❖ *Preparar y reunir información para confeccionar el diagnóstico social.*
- ❖ *Confeccionar planes y programas de gestión social.*
- ❖ *Trabajar en equipos con todas las personas del área de recurso humano de la empresa.*
- ❖ *Visualizar al trabajador como una totalidad compleja, en la que los sentimientos y percepciones tienen gran importancia.*
- ❖ *Respetar las expectativas y sentimientos del grupo y sus formas de concebir soluciones.*
- ❖ *Concebir el desarrollo personal y organizacional como un todo integrado, como dos caras de una misma medalla.*
- ❖ *Evaluar mediante indicadores la gestión social de la empresa.*

Así mismo interviene en situaciones en la institución que son: familiares, relaciones laborales, adaptación e integración del individuo, asesoramiento, dotación de personal (selección, inducción, capacitación), ausentismo, otros. “Para procurar su resolución el profesional puede asumir ciertas funciones a saber:

- ❖ *Intervención directa con sujetos individuales o colectivos en donde existen situaciones de riesgo o de conflicto laboral.*
- ❖ *Recomendar estrategias para evitar problemas socio - laborales.*
- ❖ *Definir en equipos interdisciplinarios o multidisciplinarios estrategias de capacitación y de dotación de personal.*
- ❖ *Elaborar programas y proyectos para superar problemas socio-laborales.*
- ❖ *Organizar, elaborar supervisar y evaluar programas, proyectos de bienestar, promoción y desarrollo social en equipos interdisciplinarios o multidisciplinarios.*
- ❖ *No obstante la intervención en esta área no deja de ser un reto para el (la) profesional, por lo que se requiere tener una actitud abierta al trabajo en*

equipo, permeable, creativa, facilidad para negociar y por consiguiente establecer una comunicación asertiva con superiores, Jefaturas y funcionarios(as), identificación con los objetivos institucionales, habilidad para motivar y principalmente una visión clara de toda la labor que puede realizar en el área de los Recursos Humanos”.²⁷

INTERVENCIÓN DEL PROFESIONAL DE TRABAJO SOCIAL EN EL HOSPITAL BÁSICO 7BI LOJA

Llegada a la institución de un profesional de Trabajo Social, debe marcar un antes y un después, pues luego de conocer el ambiente laboral en el que cada día se construyen las relaciones laborales y sobre todo el servicio que se ofrece a la colectividad; es necesario precisar acciones básicas como:

Aplicando la metodología antes señalada empezar por la inducción del y los profesionales y trabajadores a una ambiente armónico dejando de lado lo negativo: el de investigar asfixiantemente a una persona. Investigarla legalmente, controlarla en sus horarios, ritmos de trabajo... y casi siempre, abandonarla en su tarea, sin realizar un acompañamiento desde mucho del ambiente que se desea crear por ello se debe considerar un plan de intervención que empiece potencializar al talento humano, que se proveche los recursos del medio, para lograr la efectividad.

En el máximo de tareas que se tenga que cumplir se debe procurar la comunicación asertiva, a fin de evitar miedos y prejuicios de unos a otros, para

²⁷ Ibídem, pág. 7.

evitar relaciones difíciles entre jefes, subalternos, y prologar la estadía y permanencia del talento humano con experiencia.

El contar con un diagnóstico del clima social, analizando, y transformarla una planificación del proyecto de trabajo para crear o mantener ese clima social. Todo este trabajo debe concretarse en actuaciones palpables y evaluables por todos.

Así debe considerarse que en la actualidad el estrés como una sensación desagradable derivada de pensamientos negativos sobre el entorno, generadora de altas dosis de tensión.

Los factores ambientales y psicológicos afectan directamente a los trabajadores; por ello se debe buscar formas de reconocimiento de los valiosos que son los aportes y la presencia de las personas, puesto que esto puede traer consecuencias con respecto a los riesgos físicos, psíquicos y sociales que pueden llegar a producir conductas estresantes producidas por las institución como por las personas.

En el hospital Básico 7BI Loja la intervención del/la profesional de Trabajo Social se hace necesaria debido a que se involucra con todos los niveles jerárquicos, y con la población a atender, por lo general está atenta a los problemas que puedan suceder producto de las relaciones interpersonales y profesionales, así como la ciudadanía, de hecho los usuarios concurren con gran frecuencia a requerir orientación a sus necesidades de información, es decir se busca que la comunicación fluya y ofertar los servicios considerando la demanda y la oferta por parte del sector profesional.

LA RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS DESDE EL TRABAJO SOCIAL

“Cuando en Trabajo Social percibimos que el conflicto es inevitable, y que su origen está tanto en las estructuras como en las personas, estamos frente a esta tercera concepción del conflicto. Se le aprecia como parte integral de un proceso de cambio personal, organizado y societal. Se considera útil cierto grado de conflicto, y se le aprecia como parte natural de cualquier sistema de comunicación. En esta concepción se aprende que lo importante es su tratamiento y que tanto nosotros trabajadores sociales como nuestros clientes, debemos no sólo reconocerlos como inherentes a cualquier relación sino que lo importante es que aprendamos a tratarlos en forma adecuada. Es frecuente que hoy los trabajadores sociales reconozcamos las causas estructurales fuentes del conflicto, pero que al mismo tiempo tengamos conciencia de que no basta un cambio de estructura para desarrollar al hombre. Éste también tiene conflictos personales que debe asumir para crecer y desarrollarse como persona y para ayudar a construir una sociedad más justa y humana.

Lógica para enfrentar los conflictos

No basta que un Trabajador Social tenga conocimientos, para poder actuar con eficacia, debe también tener claridad de valores y destrezas personales y profesionales. Los valores, los conocimientos y las habilidades o destrezas constituyen los tres pilares básicos de la práctica profesional del trabajador social. En toda situación y cualquiera sea su naturaleza o nivel de intervención, se deberá apelar a estos tres elementos. Los conocimientos permitirán hacer una acertada evaluación de la situación y una propuesta de un plan de intervención o tratamiento, los valores están siempre presentes, como criterios

de decisión y acción y las destrezas permiten la eficacia de la evaluación y la intervención. La lógica del trabajador social para enfrentar conflictos, está influida por lo tanto, por sus conocimientos, valores y destrezas”.²⁸

Es importante plantear que el profesional de Trabajo Social para coadyuvar en la resolución de conflictos, debe poner en juego habilidades y destrezas, a continuación señala:

“Hay dos habilidades básicas una valórica y técnica, todo Trabajador Social debiera tener y desarrollar: La habilidad para diagnosticar el conflicto y la habilidad para facilitar una confrontación constructiva.

Estas habilidades están dentro del conjunto de actividades profesionales que ayudan al cliente a percibir, comprender y actuar sobre los procesos que ocurren en su ambiente. En esta perspectiva hay dos metas que el Trabajador Social podría adelantarse, una es la solución del conflicto y otra es el control de él. Se planteará el control cuando se percibe que no hay solución y por lo tanto el propósito será disminuir las consecuencias negativas del conflicto”.²⁹

Considerando lo expuesto en el HOSPITAL Básico 7BI Loja, es importante entonces que el profesional de Trabajo Social ponga en juego sus habilidades y destrezas una vez determinado el conflicto, en este caso, las deterioradas relaciones interpersonales entre los profesionales, empleados y trabajadores de la institución.

²⁸ JIMÉNEZ, Mónica. (2002). Trabajo social y el Conflicto. *Universidad Católica de Chile*. Pág. 2

²⁹ *Ibíd*em, pág. 8.

Así, es importante en el diagnóstico, recurrir en la búsqueda de respuestas útiles que permitan teorizar el conflicto y orientar la mejor forma de manejarlo ya sea desde la institucionalización, si podrá haber negociación, pues este diagnóstico le permitirá esta proyección.

Es sustancial saber que en el proceso de la resolución va a estar presente la confrontación, misma que puede ser positiva o negativa, puesto depende del medio y características de las personas envueltas en el conflicto, y de la motivación que se tenga; cabe señalar que se debe trabajar enfocando lo que se puede ganar, más no lo que se pierde logrando superar los conflictos; pues se gana un ambiente saludable de trabajo, confianza entre el grupo, logros con respecto a su realización personal y sobre todo un servicio con calidad y calidez a quienes demandan del servicio.

Es entonces importante en una casa de salud, hablar de relaciones interpersonales saludables, productivas y efectivas.

e. MATERIALES Y METODOS

METODOLOGIA

El trabajo investigativo se desarrolló en el Hospital Básico 7BI Loja, con la colaboración del personal administrativo, se empleó el método de lo abstracto a lo concreto, a través del modelo de intervención en la realidad hasta la cuarta fase y niveles.

Primera Fase Sensitiva.- permitió percibir objetivamente los distintos fenómenos, ubicarme en contacto con el escenario investigado y elaborar contenidos derivados de esa realidad.

Segunda Fase de Información Técnica.- posibilitó la recopilación de la información existente, se hizo la priorización de la teoría más relevante, para sustentar del problema investigado.

Tercera Fase de Investigación Participante- permitió establecer una relación directa con los miembros de la entidad, mediante la intervención activa con cada uno de ellos, esto facilitó, el cumplimiento de actividades previstas direccionadas a la transformación de la realidad.

Cuarta Fase de Determinación.- viabilizó el rumbo para establecer el problema objeto de estudio.

Quinta Fase Elaboración de modelos de Acción o Planificación.- En esta fase se diseñó un proyecto de acción que permita mejorar las Relaciones Humanas, del personal que trabaja en el “**Hospital Básico 7BI Loja**”.

TÉCNICAS E INSTRUMENTOS

La información obtenida de la aplicación de la entrevista, observación y encuesta se utilizó en el desarrollo de la investigación.

Observación directa

Esta técnica, facilitó la recopilación de datos desde la realidad, de manera directa destacando las características más sobresalientes.

Encuesta

Permitió obtener la información requerida de forma escrita.

POBLACIÓN

Para la investigación se tomó como población al personal que trabaja en el Hospital Básico 7BI Loja

MUESTRA

Se tomó como muestra 60 personas entre personal administrativo (30), personal médico (15) y usuarios (15)

TALENTO HUMANO Y RECURSOS

Talentos humanos

- Director del Hospital Básico 7BI Loja
- Personal que labora en la entidad
- Tutor del Proyecto de Desarrollo
- Estudiante de Trabajo Social

Recursos económicos

- Propios

Recursos institucionales

- Hospital Básico 7BI Loja
- Universidad Nacional de Loja.
- Carrera de Trabajo Social.

f. RESULTADOS

ENCUESTA APLICADA A LOS FUNCIONARIOS DEL HOSPITAL BÁSICO 7BI LOJA

PREGUNTA 1.- ¿COMO CALIFICA LAS RELACIONES HUMANAS PRACTICADAS ENTRE LOS EMPLEADOS DE LA INSTITUCIÓN?

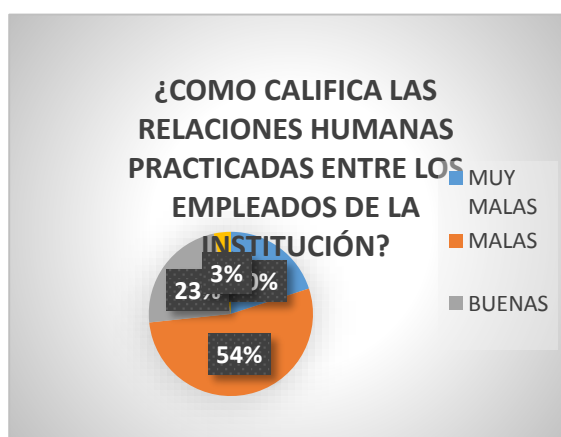
GRÁFICO Nº 1

CUADRO Nº 1

VARIABLE	f	%
MUY MALAS	6	20%
MALAS	16	54%
BUENAS	7	23%
MUY BUENAS	1	3%
TOTAL	30	100%

Fuente: Funcionarios del Hospital Básico 7BI Loja

Elaborado: Adriana del Carmen Barragán Ochoa- 2015



Fuente: Funcionarios del Hospital Básico 7BI Loja

Elaborado: Adriana del Carmen Barragán Ochoa- 2015

Interpretación Cuantitativa

De la encuesta aplicada el 54% señalan como malas las relaciones humanas practicadas entre los empleados de la institución, el 23% consideran que son buenas, un 20% manifiestan que son muy malas y un 3% afirma que son muy buenas.

Análisis Cualitativo

“Las relaciones interpersonales juegan un papel fundamental en el desarrollo integral de la persona. A través de ellas, el individuo obtiene importantes refuerzos sociales del entorno más inmediato que favorecen su

adaptación al mismo. En contrapartida, la carencia de estas habilidades puede provocar rechazo, aislamiento y, en definitiva, limitar la calidad de vida³⁰. Al ser las relaciones humanas uno de los nexos de más importancia en las personas de manera que favorece la interacción con el entorno en el cual se desarrolla; en el hospital básico 7BI Loja, los funcionarios califican esta práctica de la siguiente forma, las relaciones humanas entre funcionarios son malas, debido a que cada uno tiene su propia forma de ser, a lo que se suma el espacio físico que no es el adecuado; pues la mayor parte de veces tienen que trabajar juntos sin una organización previa y un espacio personal adecuado, dificultando la comunicación de ideas de forma asertiva y ocasionando que el desempeño laboral se vuelva ineficiente.

PREGUNTA 2.- ¿CUALES SON LOS PRINCIPALES TIPOS DE CONDUCTAS O HECHOS QUE HACEN NOTORIO LA INADECUADA CONVIVENCIA EN LOS EMPLEADOS DE LA INSTITUCION?

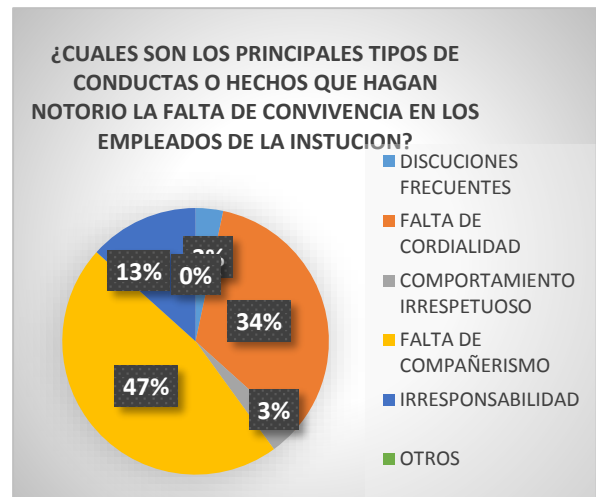
CUADRO Nº 2

VARIABLE	F	%
DISCUSIONES FRECUENTES	1	3%
FALTA DE CORDIALIDAD	10	34%
COMPORTAMIENTO IRRESPECTUOSO	1	3%
FALTA DE COMPAÑERISMO	14	47%
IRRESPONSABILIDAD	4	13%
OTROS	0	0%
TOTAL	30	100%

Fuente: Funcionarios del Hospital Básico 7BI Loja

Elaborado: Adriana del Carmen Barragán Ochoa- 2015

GRÁFICO Nº 2



Fuente: Funcionarios del Hospital Básico 7BI Loja

Elaborado: Adriana del Carmen Barragán Ochoa- 2015

³⁰ PRÓCEL RUIZ, Gerardo Ernesto. (2012). *Importancia de las relaciones interpersonales en el ámbito laboral*. Pág. 1

Interpretación Cuantitativa

El 47% de los encuestados indican que hay falta de compañerismo, un 34% señalan que existe falta de cordialidad, el 13% manifiestan que hay irresponsabilidad por parte de los compañeros, así mismo el 3% mencionan el comportamiento irrespetuoso y el 3% indica que existen discusiones frecuentes entre compañeros.

Análisis Cualitativo

Para que exista una idea que nos acerque a la realidad de lo que debe ser un clima laboral adecuado **Lewin** señala que el comportamiento humano está influido por el “campo” psicológico o el ambiente en el que se desenvuelve la persona.

Esta definición permita relacionar el ideal de convivencia laboral con la realidad que se vive en esta institución de salud en la cual se evidencia que cada una de las problemáticas existentes demanda una intervención adecuada por profesionales que puedan guiar a los empleados de una forma integral, sin embargo es importante señalar que la problemática que está afectando en la unidad es la falta de compañerismo entre los empleados, según su criterio, se dedican a hacer su trabajo sin prestar ayuda a los demás cuando lo necesitan, haciendo entrever rencillas internas dentro del terreno profesional, dejando a un lado la solidaridad, compañerismo; actitudes que no benefician en absoluto, ya que en el mundo laboral, lo óptimo es que los empleados se ayuden unos a otros, porque lo trascendental no es el individuo, sino la totalidad, es decir, la efectividad de su accionar.

PREGUNTA 3.- ¿DE EXISTIR DEFICIENTES RELACIONES HUMANAS DENTRO DE LA INSTITUCIÓN, CUÀLES CONSIDERA QUE SON SUS CAUSAS?

CUADRO Nº 3

VARIABLE	f	%
INSATISFACCION PROFESIONAL	4	14%
INADECUADA COMUNICACIÓN	9	30%
DESMOTIVACION	7	23%
ENEMISTAD	3	10%
DIFERENCIA DE CRITERIO	7	23%
OTRAS	0	0%
TOTAL	30	100%

Fuente: Funcionarios del Hospital Básico 7BI Loja

Elaborado: Adriana del Carmen Barragán Ochoa- 2015

GRÁFICO Nº 3



Fuente: Funcionarios del Hospital Básico 7BI Loja

Elaborado: Adriana del Carmen Barragán Ochoa- 2015

Interpretación Cuantitativa

Los resultados de la encuesta indican que el 30% manifiesta que existe inadecuada comunicación, un 23% señalan que existe desmotivación y diferencia de criterios, un 14% indican que existe insatisfacción profesional y el 10% señala que existe enemistad.

Análisis Cualitativo

“Las deficiencias en la comunicación ya sea por falta de claridad en los mensajes, o bien porque los canales se encuentran paralizados con falta de capacidad, o bien por relaciones humanas pobres que siempre afloran a la superficie y pueden mostrarse en trabajo defectuoso, falta de coordinación en

las decisiones, aplicación divergente en las políticas, percepción errónea de mensajes.³¹

La inadecuada comunicación por parte de los funcionarios ha generado dificultades en el ámbito laboral, pues crea conflictos que afectan el desempeño de los empleados y trabajadores; esta situación desmotiva y dificulta la interrelación entre sí, además es importante señalar que algunos perciben que la diferencia de criterios se convierte en otro elemento que evita una buena convivencia, sin embargo si hay diferencia de criterios fundamentados, se convierten más en una fortaleza que sencillamente debe ser valorada como por el fondo de su contenido, más no por el simple hecho de ser conjeturas.

³¹ SORIA MURILLO, Víctor. (2004) Relaciones humanas. México. Editorial Limusa Pág. 202

PREGUNTA 4.- ¿ANTE LA EXISTENCIA DE CONFLICTOS ENTRE LOS EMPLEADOS, HA EXISTIDO ALGÚN TIPO DE ORIENTACIÓN O MEDIACION QUE PROMUEVA LA CONCILIACION Y LA ARMONÍA INSTITUCIONAL?

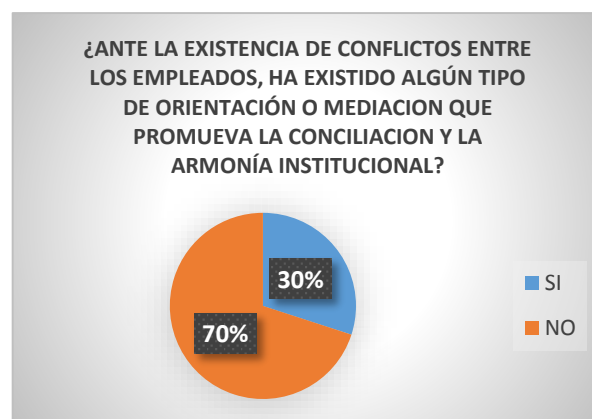
CUADRO N°4

VARIABLE	f	%
SI	9	30%
NO	21	70%
TOTAL	30	100%

Fuente: Funcionarios del Hospital Básico 7BI Loja

Elaborado: Adriana del Carmen Barragán Ochoa- 2015

GRÁFICO N° 4



Fuente: Funcionarios del Hospital Básico 7BI Loja

Elaborado: Adriana del Carmen Barragán Ochoa- 2015

Interpretación Cuantitativa

Los datos señalan que el 70% coinciden que no ha existido algún tipo de orientación o mediación que promueva la conciliación y la armonía institucional, y el 30% manifiestan que sí ha existido.

Análisis Cualitativo

“El concepto de conflictos laborales se refiere a los antagonismos, enfrentamientos, discrepancias y pugnas laborales que constantemente se promueven entre patronos y trabajadores. Pueden ser individuales y colectivos, de derechos o de intereses.³²

Siendo la institución una ofertante de salud a la población en servicio activo, pasivo y civil es primordial que se brinde los servicios de un profesional en Trabajo Social, a decir de los funcionarios son dos años que no cuentan con este

³² OSSORIO, Manuel. (2010). *Diccionario de Ciencias Jurídicas, políticas y sociales*. Guatemala. 1ra Edición. Pág. 200

talento humano que aportaría en gran medida a la orientación, mediación y conciliación coadyuvando en la búsqueda de solución a la problemática existente en la unidad manteniendo y fortaleciendo la armonía institucional y que es una demanda sentida por quienes sienten que el ambiente es tenso y poco adecuado para laborar, puesto que algunos problemas están latentes, no se superan y los clientes o usuarios son los perjudicados.

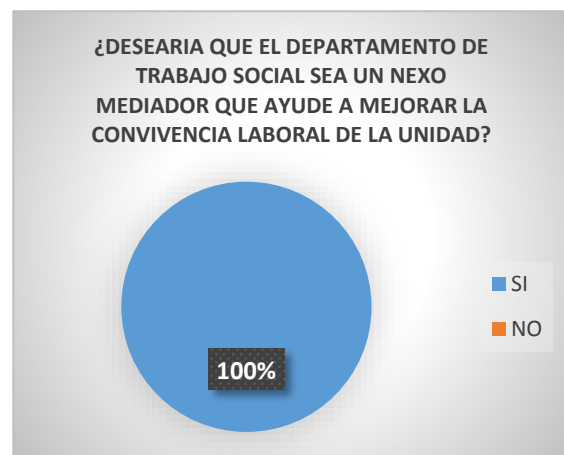
PREGUNTA 5.- ¿DESEARIA QUE EL DEPARTAMENTO DE TRABAJO SOCIAL SEA UN NEXO MEDIADOR QUE AYUDE A MEJORAR LA CONVIVENCIA LABORAL DE LA UNIDAD?

CUADRO Nº 5

VARIABLE	f	%
SI	30	100%
NO	0	0%
TOTAL	30	100%

Fuente: Funcionarios del Hospital Básico 7BI Loja
Elaborado: Adriana del Carmen Barragán Ochoa- 2015

GRÁFICO Nº 5



Fuente: Funcionarios del Hospital Básico 7BI Loja
Elaborado: Adriana del Carmen Barragán Ochoa- 2015

Interpretación Cuantitativa

El 100% de los encuestados señalan que si desearían que el Departamento de Trabajo Social sea un nexo mediador que ayude a mejorar la convivencia laboral.

Análisis Cualitativo

Juan Carlos Torrego define la mediación como "un método de resolución de conflictos en el que las partes enfrentadas recurren voluntariamente a una tercera persona imparcial, el mediador, para llegar a un acuerdo satisfactorio". El Trabajador Social, a través de su rol de mediador, está capacitado para guiar de forma ordenada, sistemática y metodológica a las partes en conflicto hacia el descubrimiento y la consecución de dicho acuerdo.

El fortalecimiento del tejido relacional en las instituciones por la preparación académica recibida se encuentra a cargo del Departamento de Trabajo Social de allí la necesidad que funcione como un nexo mediador trabajando en las problemáticas existentes y potencializando el trabajo en equipo de cada uno de los miembros de la unidad de salud, mejorando esta intervención la convivencia en el campo laboral y aplicando metódicamente técnicas que permitan superar los conflictos sin que hayan solo perdedores; sino más bien se lleguen a puntos de encuentro de conciliación.

PREGUNTA 6.- ¿EN LA UNIDAD SE CAPACITA EN LO REFERENTE A RELACIONES HUMANAS?

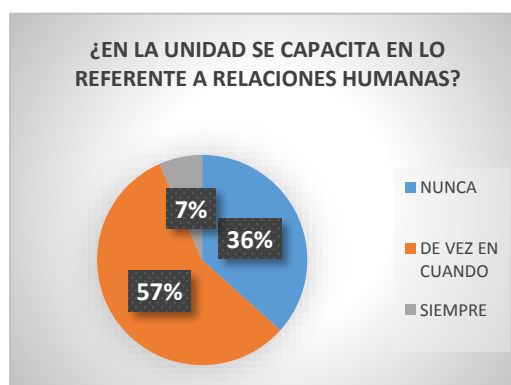
CUADRO N° 6

VARIABLE	f	%
NUNCA	11	36%
DE VEZ EN CUANDO	17	57%
SIEMPRE	2	7%
TOTAL	30	100%

Fuente: Funcionarios del Hospital Básico 7BI Loja

Elaborado: Adriana del Carmen Barragán Ochoa- 2015

GRÁFICO N°6



Fuente: Funcionarios del Hospital Básico 7BI Loja

Elaborado: Adriana del Carmen Barragán Ochoa- 2015

Interpretación Cuantitativa

Los encuestados responden en un 57% que de vez en cuando en la unidad se ha capacitado en lo referente a relaciones humanas, un 36% señalan que nunca y 7% manifiestan que siempre se ha capacitado.

Análisis Cualitativo

Capacitar a decir de Werther, & Davis es una actividad que se enseña a los empleados como forma de desempeñar su puesto actual.³³

La importancia de la capacitación de forma frecuente en temas concernientes a las relaciones humanas permite generar en el funcionario mayor eficiencia en el trabajo, satisfacción y motivación del personal, integración, buen ambiente de trabajo, coordinación y cooperación entre los miembros del equipo, alto grado de desarrollo personal, reducción de problemas humanos, compromiso por la calidad y productividad y sobre todo previene los eminentes riesgos laborales, un número pequeño de encuestados señalan que siempre son capacitados en relaciones humanas esto se refleja aspectos positivos en su quehacer laboral.

³³ WERTHER, William. DAVIS, Keith. (2014). Administración personal y recursos humanos. México Editorial Limusa

PREGUNTA 7.- ¿CONSIDERA QUE PARA MEJORAR LA CONVIVENCIA LABORAL DENTRO DE LA UNIDAD ES NECESARIO CAPACITAR EN RELACIONES HUMANAS AL PERSONAL?

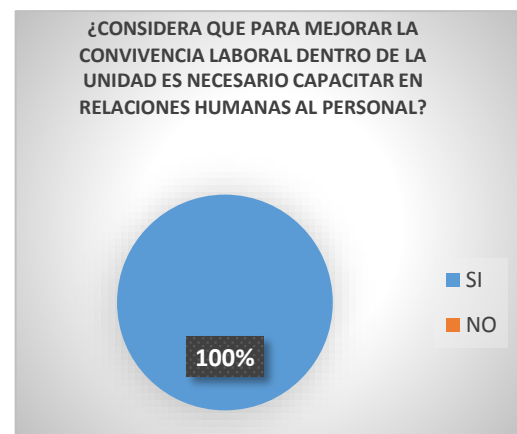
CUADRO Nº 7

VARIABLE	f	%
SI	30	100%
NO		
TOTAL	30	100%

Fuente: Funcionarios del Hospital Básico 7BI Loja

Elaborado: Adriana del Carmen Barragán Ochoa- 2015

GRÁFICO 7



Fuente: Funcionarios del Hospital Básico 7BI Loja

Elaborado: Adriana del Carmen Barragán Ochoa- 2015

Interpretación Cuantitativa

Los datos señalan que el 100% consideran necesario capacitar en relaciones humanas al personal.

Análisis Cualitativo

“La convivencia resulta ser un factor trascendente para el bienestar emocional y para la salud de los individuos.³⁴

La convivencia laboral de los funcionarios en la unidad de salud hace imprescindible que reciban capacitaciones de manera constante en temas de relaciones humanas, por la importancia que este reviste al momento de integrar los equipos de trabajo de manera efectiva y armoniosa generando un desempeño eficiente que cumpla con las metas institucionales y este es un sentir de quienes forman parte de la institución.

³⁴ Diccionario.ABC

PREGUNTA 8.- ¿DENTRO DE LAS RELACIONES HUMANAS CUALES CONSIDERA SERÍAN LOS TEMAS QUE DEBERÍAN TRATARSE CON URGENCIA?

CUADRO Nº 8

VARIABLE	f	%
DINAMICA DE GRUPO Y TRABAJO EN EQUIPO	3	7%
MOTIVACION, SATISFACCION EN EL TRABAJO Y PRODUCTIVIDAD	21	51%
COMUNICACIÓN ASERTIVA ENTRE COMPAÑEROS	4	10%
SEÑALES DE CORTESIA	3	7%
ATENCION A LOS USUARIOS	10	25%
TOTAL	30	100%

Fuente: Funcionarios del Hospital Básico 7BI Loja

Elaborado: Adriana del Carmen Barragán Ochoa- 2015

GRÁFICO Nº 8



Fuente: Funcionarios del Hospital Básico 7BI Loja

Elaborado: Adriana del Carmen Barragán Ochoa- 2015

Interpretación Cuantitativa

Del total de encuestados el 51% consideran que el tema que debería tratarse con urgencia es motivación, satisfacción en el trabajo y productividad, un 25% señalan que se debe capacitar en atención al cliente, el 10% manifiestan que se debe capacitar en comunicación asertiva entre compañeros, 7% coinciden en que se capacite en dinámica de grupo y trabajo en equipo, así como se capacite en señales de cortesía.

Análisis Cualitativo

La capacitación de los funcionarios, en temas que mejoren la dinámica de trabajo en un ambiente que cuente con motivación y comunicación, fortalecerá a la unidad de salud, de manera que se vea reflejado en la satisfacción por el trabajo, elevada productividad y logro de las metas y objetivos, generando una imagen de seguridad y confianza que es transmitida al usuario.

ENCUESTA APLICADA AL PERSONAL MEDICO DEL HOSPITAL BÁSICO 7BI LOJA

PREGUNTA 1.- ¿COMO CALIFICA LAS RELACIONES HUMANAS PRACTICADAS ENTRE LOS EMPLEADOS DE LA INSTITUCIÓN?

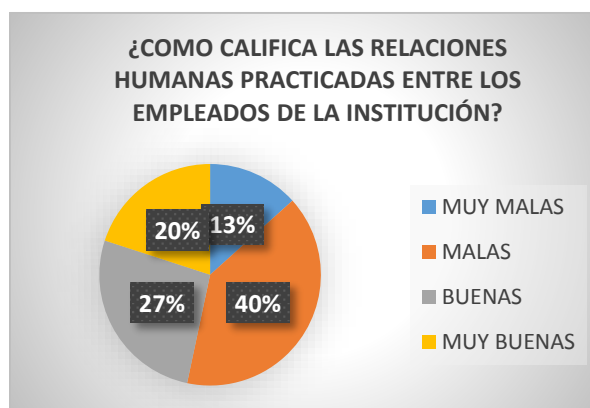
CUADRO N°1

GRÁFICO N° 1

VARIABLE	f	%
MUY MALAS	2	13%
MALAS	6	40%
BUENAS	4	27%
MUY BUENAS	3	20%
TOTAL	15	100%

Fuente: Personal Médico del Hospital Básico 7BI Loja

Elaborado: Adriana del Carmen Barragán Ochoa- 2015



Fuente: Personal Médico del Hospital Básico 7BI Loja

Elaborado: Adriana del Carmen Barragán Ochoa- 2015

Interpretación Cuantitativa

El 40% del total de encuestados, califican como malas las relaciones humanas practicadas entre los empleados de la institución, un 27% consideran que son buenas, el 13% manifiestan que son muy malas y el 20% afirma que son muy buenas.

Análisis Cualitativo

Alejandro López Flores señala: una relación humana es cualquier interacción que se desarrolla entre dos o más seres humanos, ya sea de forma **directa o indirecta**. En este intercambio cada uno intentará satisfacer sus necesidades y se regirá por un código de referencia. Muchas veces las necesidades no se cubren, en tal caso la interacción ha sido deficiente.

La apreciación de los profesionales de la salud de esta unidad en concordancia a la deficiente relación humana que mantiene los empleados en esta institución, señalan afecta el desempeño, coincidiendo en la necesidad de superar las diferencias de este colectivo para la buena marcha de la entidad evitando la confrontación y los escenarios conflictivos.

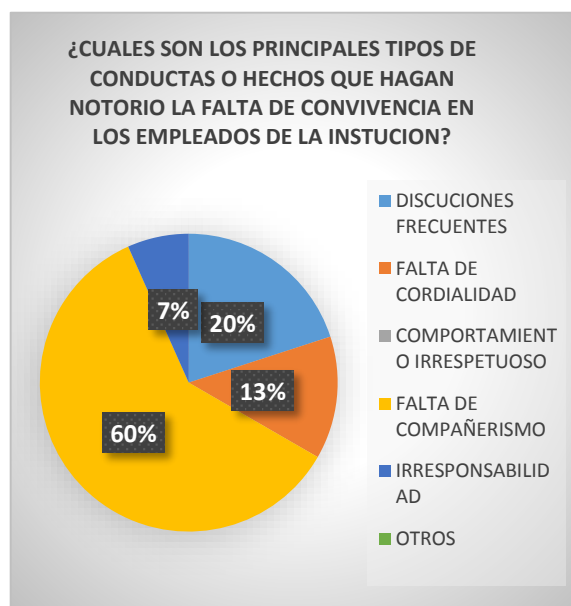
PREGUNTA 2.- ¿CUALES SON LOS PRINCIPALES TIPOS DE CONDUCTAS O HECHOS QUE HAGAN NOTORIO LA FALTA DE CONVIVENCIA EN LOS EMPLEADOS DE LA INSTITUCION?

CUADRO N°2

VARIABLE	f	%
DISCUSIONES FRECUENTES	3	20%
FALTA DE CORDIALIDAD	2	13%
COMPORTAMIENTO IRRESPETUOSO	0	0%
FALTA DE COMPAÑERISMO	9	60%
IRRESPONSABILIDAD	1	7%
OTROS	0	0%
TOTAL		100%

Fuente: Personal Médico del Hospital Básico 7BI Loja
 Elaborado: Adriana del Carmen Barragán Ochoa- 2015

GRÁFICO N°2



Fuente: Personal Médico del Hospital Básico 7BI Loja
 Elaborado: Adriana del Carmen Barragán Ochoa- 2015

Interpretación Cuantitativa

De acuerdo con los datos un 60% indican que existe falta de compañerismo, el 20% señalan que discusiones frecuentes, un 13% manifiestan que hay falta de cordialidad por parte de los compañeros, y el 7% mencionan la irresponsabilidad.

Análisis Cualitativo

Tagiuri y Pace coinciden en señalar que la convivencia laboral ante todo es una “cualidad” del medio ambiente de una organización, que la experimentan sus miembros e influye en su conducta, es decir, los valores como referencia cultural se hacen presentes en la particular forma en que se conforman los comportamientos y acciones de los individuos.

Siendo la falta de compañerismo el indicador principal de la conducta que presentan los empleados, según el criterio de los galenos, es evidente la deficiente convivencia existente en la institución por discusiones frecuentes esto por el egoísmo y ambición de los mismos, la falta de cordialidad situación que provoca hostilidad, indiferencia, división, falta de cooperación, así como la irresponsabilidad; no permite contar con un ambiente de trabajo adecuado.

PREGUNTA 3.- ¿DE EXISTIR DEFICIENTES RELACIONES HUMANAS DENTRO DE LA INSTITUCIÓN, CUÀLES CONSIDERA QUE SON SUS CAUSAS?

CUADRO N°3

VARIABLE	f	%
INSATISFACCION PROFESIONAL	1	7%
INADECUADA COMUNICACION	6	40%
DESMOTIVACION	3	20%
ENEMISTAD	0	0%
DIFERENCIA DE CRITERIO	5	33%
OTRAS	0	0%
TOTAL	15	100%

Fuente: Personal Médico del Hospital Básico 7BI Loja

Elaborado: Adriana del Carmen Barragán Ochoa- 2015

GRÁFICO N° 3



Fuente: Personal Médico del Hospital Básico 7BI Loja

Elaborado: Adriana del Carmen Barragán Ochoa- 2015

Interpretación Cuantitativa

El 40% manifiesta que existe inadecuada comunicación, así mismo el 33% señalan que existe diferencia de criterios, un 20% indican que existe desmotivación y un 7% señala que existe insatisfacción profesional.

Análisis Cualitativo

Según Robbins (1997), una deficiente comunicación, afecta relaciones interpersonales, lo cual conlleva una serie de problemas, generados por una serie de causas que nacen dentro de la misma institución.

La inadecuada comunicación existente dentro de la institución ha propiciado malos entendidos que han generado en conflictos, provocando el deterioro de las relaciones entre compañeros provocando desmotivación y rompiéndose la comunicación y presuponiendo un cambio de actitud, este rompimiento afecta el compañerismo y el espíritu de trabajo en equipo lo que ocasiona insatisfacción profesional entre quienes laboran en esta unidad de atención médica.

PREGUNTA 4.- ¿ANTE LA EXISTENCIA DE CONFLICTOS ENTRE LOS EMPLEADOS, HA EXISTIDO ALGÚN TIPO DE ORIENTACIÓN O MEDIACION QUE PROMUEVA LA CONCILIACION Y LA ARMONÍA INSTITUCIONAL?

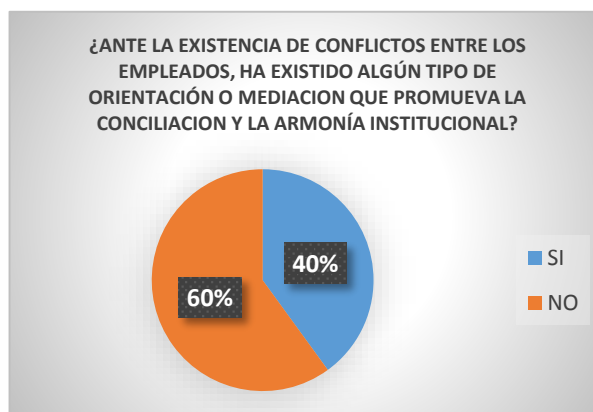
CUADRO Nº 4

VARIABLE	f	%
SI	6	40%
NO	9	60%
TOTAL	15	100%

Fuente: Personal Médico del Hospital Básico 7BI Loja

Elaborado: Adriana del Carmen Barragán Ochoa- 2015

GRÁFICO Nº4



Fuente: Personal Médico del Hospital Básico 7BI Loja

Elaborado: Adriana del Carmen Barragán Ochoa- 2015

Interpretación Cuantitativa

Los datos indican que el 60% señalan que no ha existido algún tipo de orientación o mediación que promueva la conciliación y la armonía institucional, así mismo el 40% manifiestan que sí ha existido.

Análisis Cualitativo

“El conflicto entendido como “un proceso que comienza cuando una parte percibe que otra ha afectado negativamente algo que le interesa a la primera o está a punto de afectarla en forma negativa”³⁵

La falta de orientación y acuerdo de mediación entre las partes involucradas, no permite alcanzar una conciliación que brinde la armonía necesaria entre el personal de la institución, las desavenencias existentes no pueden ser superadas provocan incremento de conflictos internos que se refleja en los compromisos poco aceptados entre las partes.

³⁵ Ibídem, pág. 505.

PREGUNTA 5.- ¿DESEARIA QUE EL DEPARTAMENTO DE TRABAJO SOCIAL SEA UN NEXO MEDIADOR QUE AYUDE A MEJORAR LA CONVIVENCIA LABORAL DE LA UNIDAD?

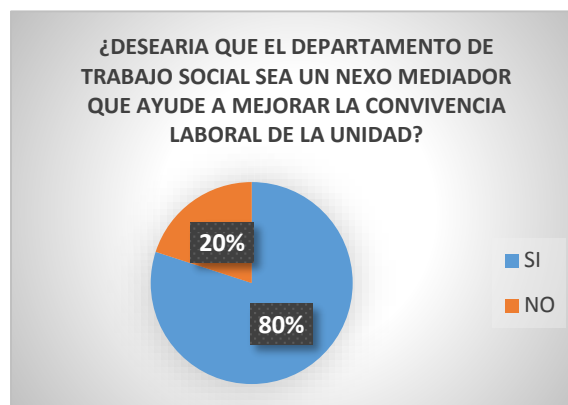
CUADRO N°5

VARIABLE	f	%
SI	12	80%
NO	3	20%
TOTAL	15	100%

Fuente: Personal Médico del Hospital Básico 7BI Loja

Elaborado: Adriana del Carmen Barragán Ochoa- 2015

GRÁFICO N° 5



Fuente: Personal Médico del Hospital Básico 7BI Loja

Elaborado: Adriana del Carmen Barragán Ochoa- 2015

Interpretación Cuantitativa

Los resultados, demuestran que el 80% de encuestados si desearían que el Departamento de Trabajo Social sea un nexo mediador que ayude a mejorar la convivencia laboral, mientras un 20% señalan que no es necesario.

Análisis Cualitativo

“Mediación significa apaciguamiento, real o intentado, en controversia, conflicto o lucha.³⁶

Los galenos que trabajan en esta institución ven conveniente que el Departamento de Trabajo Social funcione como un nexo mediador que ayude a mejorar la convivencia y el entorno laboral, convirtiéndose en el vínculo que supere obstáculos e influya en la actuación de quienes la integran.

³⁶ Ibídem, pág. 589.

PREGUNTA 6.- ¿EN LA UNIDAD SE CAPACITA EN LO REFERENTE A RELACIONES HUMANAS?

CUADRO N°6

VARIABLE	f	%
NUNCA	8	53%
DE VEZ EN CUANDO	6	40%
SIEMPRE	1	7%
TOTAL	15	100%

Fuente: Personal Médico del Hospital Básico 7BI Loja

Elaborado: Adriana del Carmen Barragán Ochoa- 2015

GRÁFICO N° 6



Fuente: Personal Médico del Hospital Básico 7BI Loja

Elaborado: Adriana del Carmen Barragán Ochoa- 2015

Interpretación Cuantitativa

Los resultados estadísticos señalan que 53% consideran que nunca se ha capacitado en la unidad en lo referente a relaciones humanas, un 40% señalan que de vez en cuando y el 7% manifiestan que siempre se ha capacitado.

Análisis Cualitativo

La apreciación que se tiene de las capacitaciones en relaciones humanas a nivel de la institución no es de prioridad, existe desconocimiento del alto grado de beneficio que provoca en el personal, pues se constituye en un costo beneficio para la institución ya que eleva el bienestar personal, organizacional y de producción.

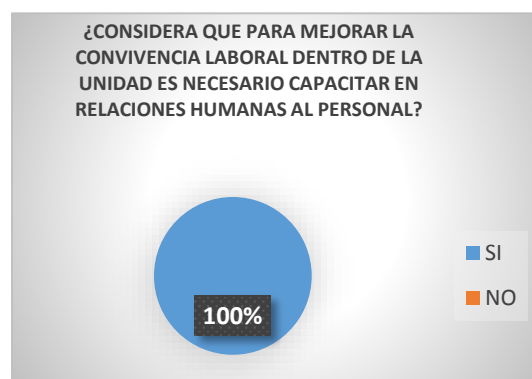
PREGUNTA 7.- ¿CONSIDERA QUE PARA MEJORAR LA CONVIVENCIA LABORAL DENTRO DE LA UNIDAD ES NECESARIO CAPACITAR EN RELACIONES HUMANAS AL PERSONAL?

CUADRO Nº 7

VARIABLE	f	%
SI	15	100%
NO		
TOTAL	15	100%

Fuente: Personal Médico del Hospital Básico 7BI Loja
 Elaborado: Adriana del Carmen Barragán Ochoa- 2015

GRÁFICO Nº7



Fuente: Personal Médico del Hospital Básico 7BI Loja
 Elaborado: Adriana del Carmen Barragán Ochoa- 2015

Interpretación Cuantitativa

En la encuesta presentada el 100% manifiestan que si es necesario capacitar en relaciones humanas al personal.

Análisis Cualitativo

Reichers y Schneider (1990) aprecian que el clima laboral se encuentra ligado a un conjunto de percepciones compartidas por los individuos acerca de su ambiente y en correspondencia con las políticas, prácticas y procedimientos organizacionales, tanto formales como informales.

Siendo el estado de bienestar primordial para los seres humanos y considerando que las personas que laboran en esta institución de salud deben generarlo en cada aspecto de su vida, es importante, que la institución capacite en relaciones humanas a los empleados reflexionando que este conocimiento es básico para el desarrollo personal, emocional y afectivo. Sin duda el alcanzar satisfacciones laborales va en relación a la convivencia que existe entre compañeros dentro de la institución a la cual se pertenece y como resultado será un servicio con calidad y calidez.

PREGUNTA 8.- ¿DENTRO DE LAS RELACIONES HUMANAS CUALES CONSIDERA SERÍAN LOS TEMAS QUE DEBERÍAN TRATARSE CON URGENCIA?

CUADRO N°8

VARIABLE	f	%
DINAMICA DE GRUPO Y TRABAJO EN EQUIPO	2	13%
MOTIVACION, SATISFACCION EN EL TRABAJO Y PRODUCTIVIDAD	6	40%
COMUNICACIÓN ASERTIVA ENTRE COMPAÑEROS	2	13%
SEÑALES DE CORTESIA	0	0%
ATENCIÓN A LOS USUARIOS	5	34%
TOTAL	15	100%

Fuente: Personal Médico del Hospital Básico 7BI Loja

Elaborado: Adriana del Carmen Barragán Ochoa- 2015

GRÁFICO N° 8



Fuente: Personal Médico del Hospital Básico 7BI Loja

Elaborado: Adriana del Carmen Barragán Ochoa- 2015

Interpretación Cuantitativa

Del total de los encuestados un 40% consideran que el tema que debería tratarse con urgencia es la motivación, satisfacción en el trabajo y productividad, el 34% señalan que se debe capacitar en atención al cliente, 13% coinciden que se debe capacitar en comunicación asertiva de igual manera dinámica de grupo y trabajo en equipo.

Análisis Cualitativo

La importancia que reviste la motivación dentro del campo laboral para elevar el buen desempeño y productividad de los empleados depende en gran medida de las relaciones humanas que se manejen dentro de la institución, así como también de la dinámica de grupo y trabajo en equipo existente y de la comunicación asertiva con que se interrelacionen considerándose básicos estos temas a ser abordados con urgencia en la unidad de salud.

ENCUESTA APLICADA A LOS USUARIOS DEL HOSPITAL BÁSICO 7BI LOJA

PREGUNTA 1.- DE MANERA FRECUENTE USTED HA HECHO USO DE LOS SERVICIOS QUE OFRECE EL HOSPITAL?

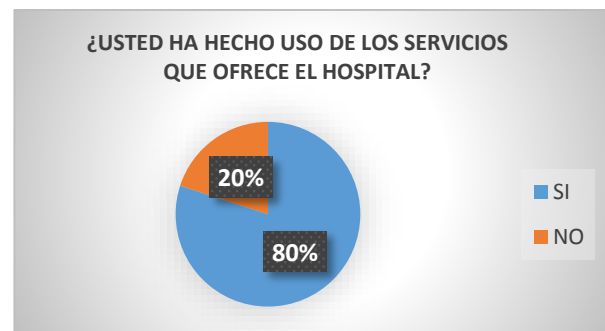
CUADRO N°1

VARIABLE	f	%
SI	12	80%
NO	3	20%
TOTAL	15	100%

Fuente: Usuarios del Hospital Básico 7BI Loja

Elaborado: Adriana del Carmen Barragán Ochoa- 2015

GRÁFICO N° 1



Fuente: Usuarios del Hospital Básico 7BI Loja

Elaborado: Adriana del Carmen Barragán Ochoa- 2015

Interpretación Cuantitativa

Los usuarios en un 80% contestaron que si han hecho uso de los servicios que ofrece el hospital, el 20% señalan que no.

Análisis Cualitativo

Podríamos por lo tanto plantear que un Sistema de Servicios de Salud es un conjunto ordenado de instituciones, personas, legislación y procedimientos que articuladamente confluyen a un objetivo.³⁷

La institución de salud tiene una oferta de servicios que cubre al personal militar en servicio activo, pasivo, familiares y particulares, determinando que la asistencia que brinda es aceptada por un alto número de usuarios.

³⁷ MAYA MEJIA, José. (2003). *Sistemas de servicios de salud*. Medellín. Ediciones Blanco 1ra edición.

PREGUNTA 2.- LA ATENCIÓN QUE USTED HA RECIBIDO HA SIDO:

CUADRO N°2

VARIABLE	f	%
CON DESPRECIO	0	0%
DE MALA GANA	4	27%
CON TRATO DÉSPOTA	0	0%
CON INDIFERENCIA	7	46%
CON CORTESÍA Y AMABILIDAD	3	20%
DE FORMA OPORTUNA Y EFICIENTE	1	7%
OTRAS	0	0%
TOTAL	15	100%

Fuente: Usuarios del Hospital Básico 7BI Loja

Elaborado: Adriana del Carmen Barragán Ochoa- 2015

GRÁFICO N°2



Fuente: Usuarios del Hospital Básico 7BI Loja

Elaborado: Adriana del Carmen Barragán Ochoa- 2015

Interpretación Cuantitativa

Los datos indican que el 46% señalan que fueron atendidos con indiferencia, el 27% de mala gana, el 20% con cortesía y amabilidad y el 7% de forma oportuna y eficiente.

Análisis Cualitativo

Según el autor HUMBERTO SERNA GÓMEZ (2006) define que:

La atención al cliente es el conjunto de estrategias que una institución diseña para satisfacer, mejor que sus competidores, las necesidades y expectativas de sus clientes externos. (pag.19)

El servicio de salud que se ofrece en el hospital básico, debe integrar estrategias que permitan brindar una atención adecuada a los usuarios, la percepción de los mismos es que desde el momento en que entran en contacto

con los empleados no reciben un trato conveniente pues se observa la falta de cortesía y orientación en cuanto a los servicios que presta la casa de salud, no cuentan con información clara, y lo que es duro señalar es la indiferencia con que se los trata; lo que ocasiona que no exista demanda por parte de los pacientes y se disminuya de forma notable en número de interesados.

3.- MIENTRAS USABA LOS SERVICIOS DEL HOSPITAL CÒMO PUDO APRECIAR LA RELACIÒN Y TRATO ENTRE LOS EMPLEADOS?

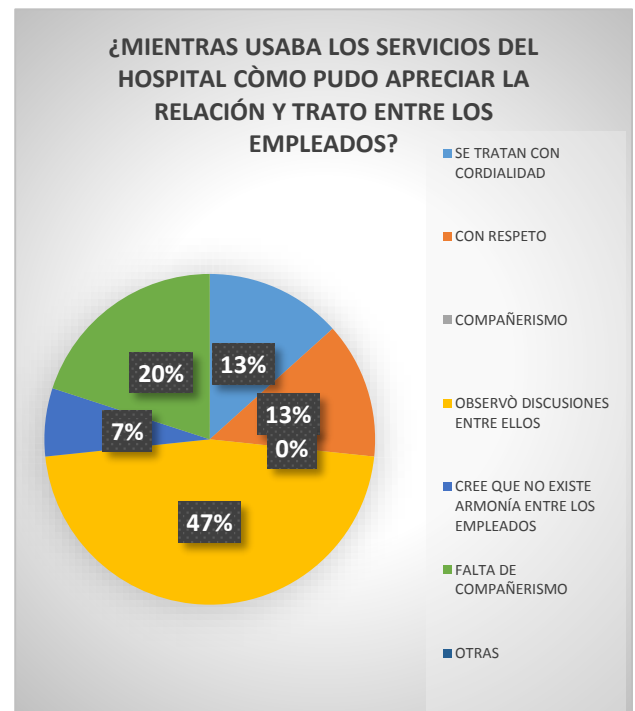
CUADRO N°3

VARIABLE	f	%
SE TRATAN CON CORDIALIDAD	2	13%
CON RESPETO	2	13%
COMPAÑERISMO	0	0%
OBSERVÒ DISCUSIONES ENTRE ELLOS	7	47%
CREE QUE NO EXISTE ARMONÍA ENTRE LOS EMPLEADOS	1	7%
FALTA DE COMPAÑERISMO	3	20%
OTRAS	0	0%
TOTAL	15	100%

Fuente: Usuarios del Hospital Básico 7BI Loja

Elaborado: Adriana del Carmen Barragán Ochoa- 2015

GRÁFICO N° 3



Fuente: Usuarios del Hospital Básico 7BI Loja

Elaborado: Adriana del Carmen Barragán Ochoa- 2015

Interpretación Cuantitativa

El 47% de los usuarios señalan que observo discusiones entre ellos, un 20% observo falta de compañerismo, 13% señalan se tratan con cordialidad y un porcentaje similar indican con respeto, 7% cree que no existe armonía entre los empleados.

Análisis Cualitativo

Dion. G. Señala: Las relaciones laborales son el conjunto de relaciones sociales y económicas, que nacen en ocasión de la producción de bienes económicos y que son a la vez individuales y colectivas. Tal conjunto de relaciones sociales y económicas, presenta una importancia suficiente en toda sociedad. (1994).

Es evidente que las discusiones que se ocasionan entre empleados de esta unidad causan en los usuarios un alto grado de malestar, ellos señalan que la imagen que presentan no corresponde a la de una institución de salud, el ambiente tenso en el cual se desarrollan las actividades laborales no brinda al cliente tranquilidad constituyéndose en una desventaja en el momento de ocupar los servicios que presta esta institución, puesto que muchas de las veces requieren privacidad, personal que no esté alterado, que sea amables y comprensivo .

PREGUNTA 4.- COMO CALIFICA LA CALIDEZ CON LA QUE USTED FUE TRATADO?

CUADRO N° 4

VARIABLE	f	%
SINTIO QUE LO ATENDIERON CORDIALMENTE	3	20%
SINTIO QUE LO TRATARON MEJOR QUE OTRA INSTITUCION PUBLICA	2	13%
SINTIO QUE LO ATENDIERON DE FORMA GROTESCA	0	0%
SINTIO QUE DE NO SER NECESARIO NO VOLVERIA JAMAS	4	27%
SINTIO QUE LO TRATARON PEOR QUE EN CUALQUIER INSTITUCION PUBLICA	6	40%
OTRAS	0	0%
TOTAL	15	100%

Fuente: Usuarios del Hospital Básico 7BI Loja

Elaborado: Adriana del Carmen Barragán Ochoa- 2015

GRÁFICO N°4



Fuente: Usuarios del Hospital Básico 7BI Loja

Elaborado: Adriana del Carmen Barragán Ochoa- 2015

Interpretación Cuantitativa

Un 40% manifiestan que sintió que lo trataron peor que en cualquier institución pública, el 27% señala que sintió que de no ser necesario no volvería jamás, el 20% indico que sintió que lo atendieron cordialmente, el 13% contesta que sintió que lo trataron mejor que otra institución pública.

Análisis Cualitativo

Cuando nos referimos a **Calidez**, nos concentramos en el trato que recibe un cliente por parte de la persona que lo atiende. Un trato amable, la buena predisposición para escucharlo y entender sus problemas o inquietudes, en definitiva, el hacerlo sentir “en casa”.

Las personas que acuden a una establecimiento en busca de atención esperan ser tratados de manera adecuada, según la apreciación de algunos usuarios no existe esta confianza en el hospital básico, pues sienten que en

ninguna institución pública los trataron de peor forma, ellos señalan que esperaban un trato de calidad, calidez y eficacia que los motive para seguir utilizando los servicios de salud; la apreciación de otro grupo de usuarios es contraria pues señalan haber sido atendidos de manera cordial sintieron que han sido tratados mejor en otros lugares de atención de la salud.

PREGUNTA 5.- CONSIDERA NECESARIO QUE LOS EMPLEADOS DEL HOSPITAL RECIBAN UNA CAPACITACION EN RELACIONES HUMANAS?

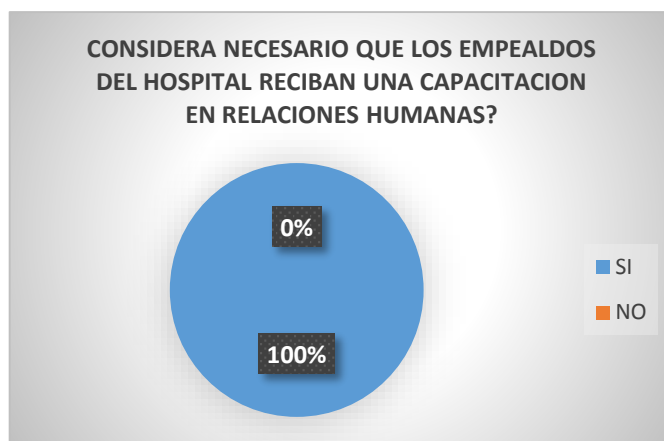
CUADRO Nº5

VARIABLE	f	%
SI	15	100%
NO	0	0%
TOTAL	15	100%

Fuente: Usuarios del Hospital Básico 7BI Loja

Elaborado: Adriana del Carmen Barragán Ochoa- 2015

GRÁFICO Nº 5



Fuente: Funcionarios del Hospital Básico 7BI Loja

Elaborado: Adriana del Carmen Barragán Ochoa- 2015

Interpretación Cuantitativa

El 100% de encuestados consideran necesario que los empleados del hospital reciban una capacitación en relaciones humanas.

Análisis Cualitativo

Capacitación a decir de Davis, K (1992) son las "Actividades que enseñan a los empleados la forma de desempeñar su puesto actual".

La necesidad de capacitar en relaciones humanas a los funcionarios es prioritario ya que el servicio que prestan debe ser ejecutado de manera adecuada considerando que el ambiente existente al interior de la institución se ve reflejado al momento de tratar con el cliente, de ello depende la satisfacción y la buena imagen que este tenga de la entidad.

PREGUNTA 6.- EN QUE TEMAS CREE USTED QUE DEBERÍAN CAPACITAR A LOS EMPLADOS DE HOSPITAL?

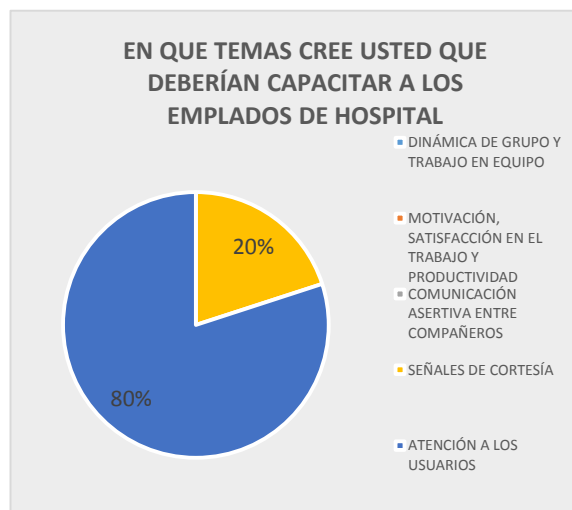
CUADRO Nº 6

VARIABLE	f	%
DINÁMICA DE GRUPO Y TRABAJO EN EQUIPO	0	0%
MOTIVACIÓN, SATISFACCIÓN EN EL TRABAJO Y PRODUCTIVIDAD	0	0%
COMUNICACIÓN ASERTIVA ENTRE COMPAÑEROS	0	0%
SEÑALES DE CORTESÍA	3	20%
ATENCIÓN A LOS USUARIOS	12	80%
TOTAL	15	100%

Fuente: Usuarios del Hospital Básico 7BI Loja

Elaborado: Adriana del Carmen Barragán Ochoa- 2015

GRÁFICO Nº 6



Fuente: Usuarios del Hospital Básico 7BI Loja

Elaborado: Adriana del Carmen Barragán Ochoa- 2015

Interpretación Cuantitativa

El 80% consideran que se debe capacitar en atención a los usuarios y un 20% en señales de cortesía.

Análisis Cualitativo

Los usuarios consideran que en el hospital básico se debe capacitar de forma permanente en temas relacionados con las señales de cortesía y atención que se brinde al usuario esto se verá reflejado en el crecimiento de la institución ya que los pacientes de forma constante acudirán a esta casa de salud.

Resultados de la entrevista realizada a las autoridades del Hospital básico 7BI- Loja

La entrevista se la realizó a tres funcionarios del Hospital Básico 7BI- Loja, Director, Coronel Dr. Édison Edmundo Moreno Páez, Jefe de Logística, Dr. Jorge Sánchez Arias y Jefe de Recursos Humanos, Dr. Darwin Bolívar Maita Iza, en la que manifestaron:

PRIMERA PREGUNTA

¿Qué tipo de conductas ha observado que reflejen falta de armonía en la unidad?

De la población entrevistada, se resume lo siguiente:

“Se debe tomar en cuenta que en el hospital labora personal civil y militar que debe sujetarse a las normas que maneja la institución, ya que por ser regentada por militares en servicio activo para quienes la disciplina es uno de los aspectos que más se destacan; el personal civil es quien presenta mayor incumplimiento en los horarios asignados tanto en funciones administrativas y técnicas. La interculturalidad es considerada como prioritaria pero no dejando de lado el nivel jerárquico que maneja en la institución dando el grado de autoridad a ciertas personas que no es siempre comprendido por el personal militar y aún más por el personal civil, lo cual genera una serie de errores que deben ser asumidos por la autoridad que en ocasiones se convierte en excesos de atribuciones esto ocasiona la falta de armonía, poca colaboración los funcionarios quienes se dedican a realizar sus actividades de acuerdo a su contratación, y no colaboran en otras actividades de forma voluntaria”. (Dr. E.M).

“Dentro de las conductas generales observadas existe falta de compañerismo entre los distintos grados jerárquicos ya que la prioridad principal es alcanzar logros personales lo cual hace que busquen su beneficio personal y no colectivo, la movilización de personal de un lugar a otro ocasiona la inadaptación al lugar de trabajo esto por encontrarse alejados de sus familias, existe conformación de pequeños grupos producto de la amistad que deja de lado la visión de la totalidad”. (Dr. D.M)

“La armonía en la unidad ocasionalmente se quiebra, por ejemplo en la actualidad la carga horaria está afectando al personal médico y enfermeras que son considerados como servidores públicos y deben cumplir con sus 8 horas de trabajo diario, cuando el personal civil, militar y subordinados tiene que desplazarse a cumplir actividades en la provincia se observa como esto genera un estado de malestar elevado que rompe con la unión esto debido a que no desean alejarse del sitio de trabajo”. (Dr. J. S)

SEGUNDA PREGUNTA

¿Según su criterio cuales son los problemas más frecuentes que se suscitan entre los empleados de la institución?

De la población entrevistada, se resume lo siguiente:

“Generalmente los roles se dan por el tipo de autoridad que existe entre personal civil y militar, la jerarquización que hay dentro de nuestro ámbito muchas veces no es comprendida por el personal civil que labora en esta

unidad, quienes desean se maneje la institución de una misma forma todo el tiempo, el cambio de autoridades ocasiona el rechazo debido a los nuevos criterios y forma de pensar de quien ejerce la mando, esto ocasiona que existan relaciones interpersonales difíciles por el temperamento y carácter existente entre el personal civil y militar”. (Dr. E.M)

“Me permito dividir en primera instancia al personal civil que son considerados servidores públicos quienes deben cumplir con una carga horaria y al personal militar que debe sujetarse a los lineamientos de nuestra institución, en la unidad la dificultad de cumplir órdenes de aspecto militar por el personal civil ocasiona inconformidad, debilitando en el aspecto de compañerismo sumado a la deficiente comunicación asertiva entre empleados lo que provoca en muchas ocasiones problemas difíciles de solucionar”. (Dr. J. S)

“El problema que más se ha observado es la impuntualidad esto genera malestar entre compañeros y ciertos roces entre los mismos, por otro lado la conformación de pequeños grupos alrededor de intereses personales”. (Dr. D.M)

TERCERA PREGUNTA

¿Considera conveniente la intervención de un Trabajador Social a efecto de mejorar las relaciones entre empleados?

De la población entrevistada, se resume lo siguiente:

“Es importante resaltar que el Trabajador Social ha sido un vínculo importante entre el personal civil y militar, su función ha permitido manejar de manera adecuada las relaciones existentes entre los funcionarios y el usuario, se puede considerar que en el campo de la mediación apoyaría de manera adecuada en la resolución de los conflictos entre trabajadores”. (Dr. E.M)

“Si claro, este es un punto importante en el hospital ya que estamos ya dos años sin el aporte de este profesional la Trabajadora Social tuvo que jubilarse, en realidad el tipo de trabajo que cumple en el hospital es ser una pieza fundamental debido a que contribuye a mejorar las relaciones entre empleados, definitivamente es parte del equipo médico en toda casa de salud”. (Dr. J.S)

“Yo, pienso que si el Trabajador Social es muy importante en una unidad militar y más con el personal cautivo yo creo es muy conveniente para crear una armonía y para dar a conocer exactamente cuáles son nuestras actividades, este profesional debe liderar los procesos interpersonales de tal forma que se maneje una comunicación asertiva considerando el ser humano relacionado con el ámbito laboral”. (Dr. D.M)

CUARTA PREGUNTA

¿Considera conveniente que se desarrollen capacitaciones dirigidas a los empleados y qué temas debería abordarse?

De la población entrevistada, se resume lo siguiente:

“Se les capacita para asumir el rol conforma a la función que desempeñan y que debe realizar, pero mucha gente no se siente satisfecha y cumplen obligados por la necesidad económica que tienen, en el aspecto psicológico el bienestar debe incrementarse a través de charlar motivadoras en relaciones personales, interculturales de manejo del carácter, también se debe capacitar acerca de los aspectos relacionados con el ámbito laboral así como temas relacionados a la formación en valores, especialmente enfocar la tolerancia y la comunicación asertiva”. (Dr. E.M)

“Si efectivamente pienso que uno no debería desmayar ni dejar de capacitar al personal siempre debemos estar actualizándonos los temas podrían ser en relaciones interpersonales en atención al cliente y liderazgo”. (Dr. J.S)

“Es importante la formación del talento humano especialmente en el ámbito personal, porque si gozan de un completo bienestar podrán ofrecer un mejor desempeño profesional en el ámbito laboral, es valioso, pero para capacitar se debe buscar un consenso entre los principales involucrados, ya que sería útil partir del conocimiento de uno mismo”. (Dr. D.M)

g. DISCUSION

Al concluir la presente investigación y de acuerdo al análisis de los resultados obtenidos en la encuesta aplicada al personal administrativo, médicos y usuarios del Hospital Básico 7BI Loja y los objetivos planteados es importante señalar que permitió conocer las problemáticas que afrontan quienes laboran en esta casa de salud en la convivencia diaria con sus compañeros de trabajo.

Los administrativos y médicos manifiestan que las relaciones humanas dentro de la institución se han desvalorizado tanto que ha deteriorado en estado de bienestar dentro de la institución señalan que además el espacio físico en el que se desempeñan no les permite tener la posibilidad de realizar un trabajo adecuado y mantener la privacidad propia que el ser humano requiere por el contrario al trabajar muchas personas en un espacio reducido ocasiona la deficiente comunicación de ideas y entorpece el trabajo en equipo.

La desmotivación se hace evidente en el personal de esta casa de salud, no existe nuevas propuestas e incentivos que les permita ser partícipes del avance de este centro de atención en salud por el contrario como todas las directrices se encuentran marcadas consideran que no les permite desarrollarse de manera satisfactoria.

La poca utilización de medios alternativos para la resolución de conflictos; como la mediación que posibilite entablar diálogos de manera que las partes puedan llegar a consensos y mejorar su convivencia; dentro de la institución hace necesario la participación de un profesional en Trabajo Social que ha mas

de ofrecer su servicio implemente los conocimientos adquiridos para superar el problema de este grupo social.

El mejoramiento de las relaciones humanas a través de la capacitación en temas inherentes al tópico, permitirá elevar la convivencia entre compañeros de trabajo, así como ofrecer a los usuarios de esta casa de salud un ambiente adecuado en trato y atención

Con estos resultados se verifica que las deficientes relaciones humanas inciden en la convivencia laboral del personal que trabaja en el Hospital Básico 7BI Loja afectando significativamente su desempeño laboral.

h. CONCLUSIONES

Existe un inadecuado ambiente laboral debido a las deficientes relaciones humanas practicadas por el personal que labora en el Hospital Básico 7BI Loja.

La falta de compañerismo ocasiona que con frecuencia se propicien altercados entre el personal de esta institución.

La comunicación poco asertiva origina intolerancia entre el personal que labora en el hospital

No existe un profesional que posibilite la mediación entre las partes para alcanzar superar los problemas existentes

Las limitadas capacitaciones en relaciones humanas no han sido suficientes para lograr que el personal de esta casa de salud supere sus diferencias.

La insatisfacción laboral hace que el personal que labora en esta institución reduzca los resultados productivos.

Los usuarios consideran que se debe hacer capacitaciones en temas de atención ya que es donde se ha visto mayor deficiencia por parte del personal.

El Hospital Básico 7BI- Loja no cuenta con un profesional en Trabajo Social que aporte de manera efectiva dentro de la institución.

i. RECOMENDACIONES

Los directivos del Hospital Básico 7BI Loja, deben fomentar de manera periódica las capacitaciones en relaciones humanas, esto permitirá superar las divergencias existentes.

A los directivos de la institución rediseñar los ambientes de trabajo de manera que brinden el espacio adecuado para cada una de las personas que laboran en los diferentes departamentos.

Al departamento de talento humano, organizar talleres con temáticas que promuevan el compañerismo en la institución.

A los jefes departamentales que fomenten el empleo de la comunicación asertiva en cada una de las dependencias.

Al profesional de Trabajo Social implementar entre sus funciones la mediación de manera que los conflictos internos sean superados de forma inmediata.

A los Directivos del Hospital propiciar espacios de debate con el personal que permita buscar alternativas para reducir la insatisfacción laboral y elevar los resultados que serán reflejados en el servicio al usuario.

A los empleados de esta institución que mejoren la atención que brindan a los usuarios de esta casa de salud ya que el estado de bienestar con el cual reciban al usuario posibilitara que este desee seguir utilizando sus servicios.

A los Directivos de la institución que se debe cubrir el requerimiento de un profesional en Trabajo Social de forma que pueda codyuvar en las problemáticas institucionales.

PROPUESTA

PROYECTO DE INTERVENCION SOCIAL PARA MEJORAR LAS RELACIONES HUMANAS, DEL PERSONAL QUE LABORA EN EL “HOSPITAL BÁSICO 7BI LOJA”



Denominación del proyecto

Restablecimiento de las relaciones humanas en el personal que labora en el
“HOSPITAL BÁSICO 7BI LOJA”

ANTECEDENTES

El artículo 326 numeral 5 de la Constitución de la República, determina que:
“Toda persona tendrá derecho a desarrollar sus labores en un ambiente
adecuado y propicio, que garantice su salud, integridad, seguridad, higiene y
bienestar.

La vida laboral da tantos problemas que la empresa parece hoy un campo de batalla. Los expertos en comportamiento organizacional señalan que la mayoría de estas contiendas profesionales se deben a la dificultad que supone relacionarse con otras personas en un contexto marcado por "el poder, la hipervelocidad y el cansancio". La resolución de estos "conflictos relacionales", que poco a poco envenenan el ambiente laboral, pasa porque "cada persona aprende a estar en paz consigo misma". Y concluyen: "Ésa es la finalidad del desarrollo personal, un proceso encaminado a conocer y comprender cómo funciona nuestro ego, la causa última de todo el sufrimiento humano".

El mayor obstáculo para resolver cualquier conflicto es negar su existencia. Y es que mirar hacia otro lado no hace que desaparezca, sino todo lo contrario: Con el tiempo, los conflictos van creciendo y cobrando fuerza hasta que llegan a convertirse en una seria amenaza para la supervivencia de las organizaciones.

Sin embargo, obviar esta realidad es precisamente lo que está ocurriendo en ocho de cada diez entornos laborales, "en donde los profesionales terminan por levantar muros emocionales, lo que impide abrir puentes hacia el diálogo".

En el caso del Hospital Básico 7BI Loja las deficientes relaciones humanas que existen dentro de la institución a nivel del personal administrativo y médicos, enfermeras, auxiliares, afectan la coordinación y realización de actividades, esto se refleja de manera directamente en las actitudes asumidas como la descortesía, inadecuado ambiente laboral, deficientes relaciones interpersonales, falta de comunicación, no existe compañerismo, incorrecto trato al usuario sumado al espacio físico reducido que no cuenta con instalaciones modernas y funcionales que posibiliten el trabajo en equipo,

factores que determinan una baja productividad en la prestación del servicio de salud que se oferta.

JUSTIFICACIÓN

En el campo laboral hoy en día uno de los factores que más ponen en riesgo a quien trabaje en una institución es el ambiente laboral en el cual se desempeñan, un espacio adecuado de trabajo que mantenga relaciones interpersonales adecuadas supera problemas de mayor repercusión que alteran la productividad de quienes prestan sus servicios mejorando la calidad de trabajo y vida.

Siendo el trabajo la base y fundamento de la vida de un ser humano, es este quien le permite satisfacer las necesidades desarrollarse y crecer en el mismo, es dentro de este medio que el trabajador interactúa bajo distintas condiciones que pueden ser positivas o negativas pudiendo llegar a afectar aspectos, físicos, emocionales, intelectuales, convirtiéndose en una responsabilidad para la institución en la cual se desempeña.

La realización de la tarea depende del entorno en el cual se realizan las condiciones de trabajo, el ambiente, y la organización, los efectos de un ambiente inadecuado de trabajo puede reflejarse en fatiga, desmotivación, falta de compromiso e identificación con los objetivos de la organización. Todo esto provoca afectación en el bienestar del trabajador, y productividad de la empresa.

El propósito de la presente propuesta es proporcionar a los funcionarios, médicos y trabajadores del Hospital Básico 7 BI, estrategias que les permitan identificar las excelentes fortalezas y algunas debilidades que requieren atención oportuna y que se vinculan directamente a las relaciones interpersonales a los procesos de comunicación y aquellas que causan un excelente desempeño laboral.

OBJETIVO GENERAL

Contribuir desde el Trabajo Social en la optimización de las relaciones humanas en el personal que labora en el Hospital Básico 7BI Loja, mediante la comunicación eficaz, trabajo en equipo, manejo de conflictos.

Objetivos específicos

Impulsar la participación del personal que labora en el Hospital Básico 7BI Loja en los talleres de relaciones humanas que permitan optimizar la convivencia laboral.

Definir estrategias efectivas y flexibles para reducir los problemas generados por la las deficientes relaciones humanas.

Resultados esperados

Al finalizar se espera obtener resultados principalmente en:

Trabajo en equipo con cooperación activa de cada uno de los funcionarios de la institución.

Comunicación asertiva utilizando lenguaje verbal basado en el respeto.

Resolución de conflictos mediante la conciliación en las discrepancias surgidas entre compañeros de trabajo.

Que el Trabajo Social potencialice su labor con los profesionales de la salud, administrativos y empleados que por sus características específicas requiere atención prioritaria.

Beneficiarios del proyecto

Este proyecto está dirigido médicos, enfermeras/os, administrativos, empleados y trabajadores del Hospital Básico 7BI Loja.

Sujetos o Protagonistas del proyecto.

El protagonista de este proyecto será el Trabajador/a Social, ya que en cada uno grupo promoverá cada una de las acciones propuestas.

Participación de médicos, enfermeras/os, administrativos, empleados y trabajadores del Hospital Básico 7BI Loja.

Meta:

Que los médicos, enfermeras/os, administrativos, empleados y trabajadores solidifiquen las relaciones laborales como parte del restablecimiento de las relaciones humanas.

¿Dónde?:

En el Hospital Básico 7BI Loja.

¿Cuándo?:

Desde la puesta en práctica del proyecto y de manera permanente.

¿Cómo?:

Primera etapa: Elaboración del diagnóstico participativo.

En esta etapa se elabora una compilación de los problemas derivados de los deficientes relaciones humanas existentes entre médicos, enfermeras/os, administrativos, empleados y trabajadores en orden de prioridad según sus causas.

Segunda etapa: Elaboración y ejecución del plan de acción, que permite organizar y ordenar de manera coherente y planificada las acciones a ejecutar.

Tercera etapa: Seguimiento y evaluación del proceso de impacto del plan de acción.

¿Para qué?:

Para potencializar las relaciones interpersonales entre los funcionarios del Hospital Básico 7BI Loja desde el Trabajo Social.

Para fomentar la comunicación asertiva.

Para ampliar los casos de restitución de las relaciones humanas.

Métodos y técnicas a emplear.

La ejecución tendrá un enfoque constructivista, sosteniendo la capacidad del Trabajador Social como agente de transformación social para detectar problemas reales y buscarles solución original y creativa, se empleará métodos y técnicas como encuesta, entrevista.

Calendario de las acciones a cumplir.

Las acciones propuestas se ejecutaran, la mayoría de ellas al mismo tiempo, en virtud de optimizar el tiempo, velando claro está, que esto no atente contra la calidad del proyecto.

Finalmente luego de la implementación de cada una de las acciones propuestas se evaluarán sus resultados y se redefinirán aquellas que lo requieran.

Recursos necesarios

La/el Trabajador Social como talento humano fundamental, médicos, enfermeras/os, administrativos, empleados y trabajadores.

Recursos materiales: local, material bibliográfico, recursos informáticos.

Indicadores de evaluación del proyecto.

Una vez iniciada la fase de puesta en práctica de las acciones propuestas en el proyecto se procederá automáticamente a la evaluación de los resultados que

paulatinamente se irán obteniendo y los niveles de satisfacción con la implementación de las mismas. Evidenciando entonces la modificación de la situación social inicial.

Los indicadores fundamentales a tener en cuenta para esta evaluación serán: Asistencia y participación de los médicos, enfermeras/os, administrativos, empleados y trabajadores en los espacios de capacitación, debate y análisis planificados.

Vinculación de los directivos de la institución y técnicos en los talleres y actividades organizadas.

Nivel de preparación del Trabajador Social e integrantes del grupo de trabajo en relaciones humanas.

Diversificación en el manejo de las relaciones humanas en el Hospital Básico 7BI Loja, así como ante los usuarios.

Plan de actividades a realizar.

Preparación de los procedimientos de actuación del Trabajo Social para el restablecimiento de las relaciones humanas en el personal que labora en el “HOSPITAL BÁSICO 7BI LOJA”

Objetivo: Definir las líneas de trabajo en función de integrar al personal en actividades de restablecimientos de las relaciones humanas.

Ejecutor: especialista en Trabajo Social.

Responsable: especialista en Trabajo Social, profesionistas y trabajadores.

Propósito: Mejorar la participación de los médicos, enfermeras/os, administrativos, empleados y trabajadores

Lugar: “HOSPITAL BÁSICO 7BI LOJA”

Recursos: humanos

Fecha de ejecución: octubre.

Diagnóstico de la problemática existente a nivel de las relaciones humanas en el personal del Hospital Básico 7BI Loja, y el restablecimiento de las relaciones a nivel laboral.

Objetivo: Precisar las opciones del Trabajo Social dentro del restablecimiento de las relaciones laborales.

Ejecutor: Trabajador Social, técnicos.

Responsable: Trabajador Social.

Propósito: Propiciar espacios de restablecimiento de relaciones laborales.

Lugar: “HOSPITAL BÁSICO 7BI LOJA”

Recursos: humanos.

Fecha de ejecución: noviembre

Realización de talleres de restablecimiento de las relaciones humanas en el Hospital Básico, con la participación de médicos, enfermeras/os, administrativos, empleados y trabajadores y los representantes de la institución.

Taller 1 “El proceso de comunicación y el restablecimiento de las relaciones humanas en el personal que labora en el “HOSPITAL BÁSICO 7BI LOJA”

Objetivo: Fomentar la comunicación en el entorno laboral con la disposición y habilidad para escuchar interpretar y comprender los mensajes verbales y no verbales, respetando las diferencias personales, culturales y de género.

Ejecutor: especialista en Trabajo Social.

Responsable: especialista en Trabajo Social.

Propósito: Mejorar la participación de los médicos, enfermeras/os, administrativos, empleados y trabajadores

Lugar: “HOSPITAL BÁSICO 7BI LOJA”

Recursos: humanos, materiales, informáticos.

Fecha de ejecución: diciembre.

Taller 2: Resolución de conflictos.

Objetivo: Conocer y aplicar correctamente los mecanismos para la resolución de conflictos como una oportunidad de fortalecer las relaciones interpersonales, canalizando, negociando y conciliando las diferencias en el marco del respeto personal.

Ejecutor: Trabajador Social, técnico, grupos de trabajo

Responsable: Trabajador Social.

Propósito: Propiciar un espacio para evaluar desde el criterio del personal la efectividad de las acciones implementadas tanto a nivel personal, familiar, social y laboral.

Lugar: "HOSPITAL BÁSICO 7BI LOJA"

Recursos: humanos, materiales, informáticos.

Fecha de ejecución: enero

Taller 3: Trabajo en equipo

Objetivo: Eleva en el personal los estándares de excelencia, constituyéndose en un servidor/a competitivo y productivo, mostrando cohesión e iniciativa

permanente, con disposición e integración en su entorno laboral para lograr los objetivos institucionales.

Ejecutor: Trabajador Social, técnico, grupos de trabajo

Responsable: Trabajador Social.

Propósito: Usar de forma apropiada las técnicas y herramientas para el trabajo en equipo.

Lugar: “HOSPITAL BÁSICO 7BI LOJA”

Recursos: humanos, materiales, informáticos.

Fecha de ejecución: febrero

PRESUPUESTO Y FINANCIAMIENTO

ROBROS	MONTOS
Gestiones	\$ 100
Transportes	\$ 500
Materiales	\$500
Total	\$ 1100

Los costos en recursos humanos y materiales serán asumidos por el Hospital Básico 7BI Loja.

j. BIBLIOGRAFIA

ANGELO, K. (2003). *Relaciones personales teorías de las relaciones humanas*. Guanajuato, Mexico.

ANÓNIMO. (2002). *Relaciones Humanas*. ICE. www.monografias.com › *Administración y Finanzas* › *Recursos Humanos*

ANDRADE, H. (2010). *Comunicación Organizacional Interna, Proceso, Disciplina, Técnica*. Madrid, España

BERNAL, M. (24 de julio de 2012). Obtenido de Slideshare
CABANELLAS, Guillermo (1993) *Diccionario Jurídico Elemental*. 18^a edición. Buenos Aires: Editorial Heliasta. 2006. Pág. 313

CALDERÓN , G., ÁLVAREZ , C., & NARANJO , J. (julio-diciembre de 2006). *Gestión humana en las organizaciones un fenómeno complejo: evolución retos, tendencias y perspectivas de investigación*. Bogota, Colombia.

CONSTITUCIÓN DEL ECUADOR (2008) Pág.29

CARNOY, M. (2001). *El trabajo flexible en la era de la información*. Madrid,, España: Alianza Editorial.

CURIÑAN, L. (2010). *Técnicas de Estudio*. Santiago.

CASTRO, J. (2012). *Comunica, Lecturas de Comunicación Organizacional*. Madrid, España : Gesbiblo S.L.

DUCCI, M. (23-25 de Mayo de 1996). *El enfoque de competencia laboral en la perspectiva internacional*. Guanajuato, Mexico.

JIMÉNEZ , M. (2002). *Trabajo social y el Conflicto*. *Universidad Católica de Chile*.

JEREZ, M. (2006). *Lenguaje transparente*. España: Instituto de Estudios Almerienses.

LEAL, Y. (27 de Noviembre de 2012). *importancia de la conciencia*.

LÓPEZ , E. (2012). *Factores que Intervienen en las Relaciones Humanas tanto Interpersonales como Laborales* .

MESÉN , R. (2002). *Trabajo social y recursos humanos. Centro Nacional de Rehabilitación.*

MENA, M. (2013). *Relaciones humanas y su importancia en nuestras vidas.*

OBEJERO , A. (2007). *Las Relaciones Humanas. Psicología social teórica aplicada.* Almagro, Madrid: Biblioteca Nueva.

PALACINI, G. (Marzo De 2002). *Relaciones Humanas.*

PALACINI, G. (Marzo De 2002). Obtenido de *administracion y gerencia.*

REA, A. (19 de septiembre de 1995). *Política y Sociedad.* Madrid, España.

ZAMUDIO , Y., RIAÑO , M., & GOMEZ , A. (12 De Mayo De 2011). *Importancia Que Tienen Las Relaciones Humanas.*

Páginas de internet

www.gestiopolis.com/recursos/documentos/.../relacioneshumanas1.htm.

monografías: <http://www.monografias.com>

k. ANEXOS

ANEXO 1 (Encuestas)



UNIVERSIDAD NACIONAL DE LOJA

AREA JURIDICA SOCIAL Y ADMINISTRATIVA

CARRERA DE TRABAJO SOCIAL

ENCUESTA APLICADA A LOS FUNCIONARIOS DEL HOSPITAL BÁSICO 7BI LOJA

Edad:..... Sexo:.....

Función que desempeña.....

1.-COMO CALIFICA LAS RELACIONES HUMANAS PRACTICADAS ENTRE LOS EMPLEADOS DE LA INSTITUCIÓN?

MUY MALAS ()

MALAS ()

BUENAS ()

MUY BUENAS ()

2.- CUALES SON LOS PRINCIPALES TIPOS DE CONDUCTAS O HECHOS QUE HAGAN NOTORIO LA FALTA DE CONVIVENCIA EN LOS EMPLEADOS DE LA INSTUCION?

Discusiones Frecuentes ()

Falta De Cordialidad ()

Comportamiento Irrespetuoso ()

Falta de Compañerismo ()

Irresponsabilidad ()

OTRAS ()

INDIQUE.....

3.-DE EXISTIR DEFICIENTES RELACIONES HUMANAS DENTRO DE LA INSTITUCIÓN, CUÀLES CONSIDERA QUE SON SUS CAUSAS?

Insatisfacción profesional ()

Inadecuada comunicación ()

Desmotivación ()

Enemistad ()

Diferencia de Criterios ()

Otras ()

INDIQUE.....
.....

4.- ANTE LA EXISTENCIA DE CONFLICTOS ENTRE LOS EMPLEADOS, HA EXISTIDO ALGÚN TIPO DE ORIENTACIÓN O MEDIACION QUE PROMUEVA LA CONCILIACION Y LA ARMONÍA INSTITUCIONAL?

SI ()

NO ()

De ser afirmativo que tipo de acciones

5.- DESEARIA QUE EL DEPARTAMENTO DE TRABAJO SOCIAL SEA UN NEXO MEDIADOR QUE AYUDE A MEJORAR LA CONVIVENCIA LABORAL DE LA UNIDAD?

SI ()

NO ()

Que temas considera debería atender

6.- EN LA UNIDAD SE CAPACITA EN LO REFERENTE A RELACIONES HUMANAS?

Nunca ()

De vez en cuando ()

Siempre ()

7.- CONSIDERA QUE PARA MEJORAR LA CONVIVENCIA LABORAL DENTRO DE LA UNIDAD ES NECESARIO CAPACITAR EN RELACIONES HUMANAS AL PERSONAL?

SI ()

NO ()

PORQUE

8.- DENTRO DE LAS RELACIONES HUMANAS CUALES CONSIDERA SERÍAN LOS TEMAS QUE DEBERÍAN TRATARSE CON URGENCIA?

Dinámica de grupo y trabajo en equipo ()

Motivación, Satisfacción en el trabajo y Productividad ()

Comunicación Asertiva entre compañeros ()

Señales de cortesía ()

Atención a los usuarios ()

GRACIAS.



UNIVERSIDAD NACIONAL DE LOJA

AREA JURIDICA SOCIAL Y ADMINISTRATIVA

CARRERA DE TRABAJO SOCIAL

ENCUESTA APLICADA AL PERSONAL MEDICO DEL HOSPITAL BÁSICO 7BI LOJA

Edad:..... **Sexo:**.....

Especialidad.....

1.-COMO CALIFICA LAS RELACIONES HUMANAS PRACTICADAS ENTRE LOS EMPLEADOS DE LA INSTITUCIÓN?

MUY MALAS ()

MALAS ()

BUENAS ()

MUY BUENAS ()

2.- CUALES SON LOS PRINCIPALES TIPOS DE CONDUCTAS O HECHOS QUE HAGAN NOTORIO LA FALTA DE CONVIVENCIA EN LOS EMPLEADOS DE LA INSTUCION?

Discusiones Frecuentes ()

Falta De Cordialidad ()

Comportamiento Irrespetuoso ()

Falta de Compañerismo ()

Irresponsabilidad ()

OTRAS ()

INDIQUE.....

.....

3.-DE EXISTIR DEFICIENTES RELACIONES HUMANAS DENTRO DE LA INSTITUCIÓN, CUÀLES CONSIDERA QUE SON SUS CAUSAS?

Insatisfacción profesional ()

Inadecuada comunicación ()

Desmotivación ()

Enemistad ()

Diferencia de Criterios ()

Otras ()

INDIQUE.....
.....

4.- ANTE LA EXISTENCIA DE CONFLICTOS ENTRE LOS EMPLEADOS, HA EXISTIDO ALGÚN TIPO DE ORIENTACIÓN O MEDIACION QUE PROMUEVA LA CONCILIACION Y LA ARMONÍA INSTITUCIONAL?

SI ()

NO ()

De ser afirmativo que tipo de acciones

5.- DESEARIA QUE EL DEPARTAMENTO DE TRABAJO SOCIAL SEA UN NEXO MEDIADOR QUE AYUDE A MEJORAR LA CONVIVENCIA LABORAL DE LA UNIDAD?

SI ()

NO ()

Que temas considera debería atender

6.- EN LA UNIDAD SE CAPACITA EN LO REFERENTE A RELACIONES HUMANAS?

Nunca ()

De vez en cuando ()

Siempre ()

7.- CONSIDERA QUE PARA MEJORAR LA CONVIVENCIA LABORAL DENTRO DE LA UNIDAD ES NECESARIO CAPACITAR EN RELACIONES HUMANAS AL PERSONAL?

SI ()

NO ()

PORQUE

.....

8.- DENTRO DE LAS RELACIONES HUMANAS CUALES CONSIDERA SERÍAN LOS TEMAS QUE DEBERÍAN TRATARSE CON URGENCIA?

Dinámica de grupo y trabajo en equipo ()

Motivación, Satisfacción en el trabajo y Productividad ()

Comunicación Asertiva entre compañeros ()

Señales de cortesía ()

Atención a los usuarios ()

GRACIAS.



UNIVERSIDAD NACIONAL DE LOJA
AREA JURIDICA SOCIAL Y ADMINISTRATIVA
CARRERA DE TRABAJO SOCIAL

ENCUESTA APLICADA A LOS USUARIOS DEL HOSPITAL BÁSICO 7BI LOJA

Edad:.....

Sexo:.....

1.- USTED HA HECHO USO DE LOS SERVICIOS QUE OFRECE EL HOSPITAL?

Sí ()

No ()

2.- LA ATENCIÓN QUE USTED HA RECIBIDO HA SIDO:

CON DESPRECIO ()

DE MALA GANA ()

CON TRATO DÉSPOTA ()

CON INDIFERENCIA ()

CON CORTESÍA Y AMABILIDAD ()

DE FORMA OPORTUNA Y EFCIENTE ()

OTRAS ()

INDIQUE.....

.....

3.- MIENTRAS USABA LOS SERVICIOS DEL HOSPITAL CÒMO PUDO APRECIAR LA RELACIÓN Y TRATO ENTRE LOS EMPLEADOS?

SE TRATAN CON CORDIALIDAD ()

CON RESPETO ()

COMPAÑERISMO ()

OBSERVÒ DISCUSIONES ENTRE ELLOS ()

CREE QUE NO EXISTE ARMONÍA ENTRE LOS EMPLEADOS ()

FALTA DE COMPAÑERISMO ()

OTRAS ()

INDIQUE.....

.....

4.- COMO CALIFICA LA CALIDEZ CON LA QUE USTED FUE TRATADO?

SINTIO QUE LO ATENDIERON CORDIALMENTE ()

SINTIO QUE LO TRATARON MEJOR QUE OTRA INSTITUCION PUBLICA ()

SINTIO QUE LO ATENDIERON DE FORMA GROTESCA ()

SINTIO QUE DE NO SER NECESARIO NO VOLVERIA JAMAS ()

SINTIO QUE LO TRATARON PEOR QUEE EN CUALQUIER INSTITUCION PUBLICA ()

OTRAS ()

INDIQUE.....

.....

.....

5.- CONSIDERA NECESARIO QUE LOS EMPEALDOS DEL HOSPITAL RECIBAN UNA CAPACITACION EN RELACIONES HUMANAS?

SI ()

NO ()

6.- EN QUE TEMAS CREE USTED QUE DEBERÍAN CAPACITAR A LOS EMPLADOS DE HOSPITAL?

DINÁMICA DE GRUPO Y TRABAJO EN EQUIPO ()

MOTIVACIÓN, SATISFACCIÓN EN EL TRABAJO Y PRODUCTIVIDAD ()

COMUNICACIÓN ASERTIVA ENTRE COMPAÑEROS ()

SEÑALES DE CORTESÍA ()

ATENCIÓN A LOS USUARIOS ()

GRACIAS.

ANEXO 2 (Entrevista)

ENTREVISTA A LAS AUTORIDADES DEL HOSPITAL BÁSICO 7BI- LOJA

1. ¿Qué tipo de conductas ha observado que reflejen falta de armonía en la unidad?.
2. ¿Según su criterio cuales son los problemas más frecuentes que se suscitan entre los empleados de la institución?.
3. Considera conveniente la intervención de un Trabajador Social a efecto de mejorar las relaciones entre empleados?.
4. ¿Considera conveniente que se desarrollen capacitaciones dirigidas a los empleados y qué temas debería abordarse?.

ANEXO 3 (FOTOGRAFIAS)

Hospital Básico 7BI Loja



Visita Médica



Emergencia Médica



Conferencia dirigida al personal medico



Campaña de Vacunación



Novena de Navidad





Anexo 3 (Anteproyecto)

UNIVERSIDAD NACIONAL DE LOJA
ÁREA JURIDICA, SOCIAL Y ADMINISTRATIVA
CARRERA DE TRABAJO SOCIAL

TEMA:

LAS RELACIONES HUMANAS Y SU INCIDENCIA EN LA CONVIVENCIA LABORAL DE LOS TRABAJADORES DEL "HOSPITAL BASICO 7BI LOJA" Y LA INTERVENCION DEL TRABAJADOR SOCIAL

Proyecto de tesis previo a optar el grado de Licenciada en Trabajo Social.

AUTORA:

ADRIANA DEL CARMEN BARRAGAN OCHOA

LOJA - ECUADOR

2014-2015



1.-TEMA

LAS RELACIONES HUMANAS Y SU INCIDENCIA EN LA CONVIVENCIA LABORAL DE LOS TRABAJADORES DEL “**HOSPITAL BASICO 7BI LOJA**” Y LA INTERVENCION DEL TRABAJADOR SOCIAL.

2.-PROBLEMÁTICA

El hombre es un ser social, pues para satisfacer sus necesidades se relaciona con otros seres humanos, teniendo la oportunidad a la vez de satisfacer las necesidades de ellos, pues la capacidad de darse a conocer con otros individuos dentro de una sociedad se llaman Relaciones Humanas, y deben ser desarrolladas de manera que faciliten la convivencia con las personas que forman el entorno social y laboral, tomando en cuenta que en el nivel en que sea buena o mala la ínter actuación que tenga con otras personas se hace fácil o difícil vivir en armonía, las buenas relaciones humanas se logran a través de una buena comunicación y así también dependen de la madurez humana en la **empresas u organizaciones**, mantener buenas relaciones humanas puede ser un elemento fundamental para alcanzar las metas y el desarrollo.

Se ha observado que una de las dificultades que se presentan en las organizaciones son las deficientes relaciones humanas, mal, que ha dificultado, el desempeño total y normal de los trabajadores convirtiéndose en un problema que hace necesaria la intervención desde el enfoque de Trabajo Social, los trabajadores ven limitadas las posibilidades de lograr sus deseos profesionales, aspectos o características esto hace que los trabajadores se sientan insatisfechos laboralmente.

El Hospital Básico 7 B.I “LOJA”, es una unidad prestadora de servicios de salud de segundo nivel de complejidad, con carácter de Hospital General y además es una unidad táctica de sanidad en el apoyo a las operaciones militares con amplio impacto estratégico en el sur del país, está ubicado en las calles colon entre Bernardo Valdivieso y Bolívar.

Se realizó un sondeo preliminar: iniciando con una ficha de reconocimiento institucional de la entidad; la aplicación de una encuesta piloto que permite conocer los problemas de la institución, la encuesta se aplicó a una muestra de 60 personas entre personal administrativo, médico y usuarios el universo total es de 115 personas:

Analizando los datos se pudo determinar que: existen **Deficientes Relaciones Humanas** en el personal que trabaja en la unidad, lo que provoca una convivencia laboral inadecuada, con un (25%), así mismo el (16.6%) contestaron que **Desconocen el Departamento de Trabajo Social**, a causa de la falta de promoción de dicho departamento , por otro lado el (15%) pudo manifestar que otro problema que presenta la unidad es la **Tecnología Desactualizada**, lo que no permite brindar una mejor atención al usuario, el (10%) menciona que existe una **Inadecuada Infraestructura**, a causa de la falta de gestión administrativa , el (8.3%) del total de encuestados coinciden que existe **Inadecuada Atención**, lo que provoca malestar en los usuarios que asisten a esta casa de salud; coinciden con un porcentaje de (6.6%) que la **Falta de Especialistas**, ha provocado una disminución de usuarios en la casa de salud, el (5%) pudo contestar que los **Inadecuados Salarios** han causado una insatisfacción laboral del personal que trabaja en la entidad , y el (3.3%) contestaron que la **Inestabilidad Laboral** es un problema que afecta a las familias del personal que trabaja en esta unidad , finalmente el (1.7%) afirma que existe **Incompatibilidad con las actividades que realizan, Exceso de Trabajo, Inadecuadas Relaciones, Inseguridad Laboral, Violencia Intrafamiliar, Enfermedades Crónicas.**

A través de la matriz de priorización de problemas en la que se tomó en cuenta la factibilidad importancia, frecuencia se identificó como problema

principal las **“Deficientes Relaciones humanas”** y a través de la construcción del árbol de problemas se identificaron causas y efectos: y son, Disfuncionalidad Laboral, la Inadecuada Comunicación, Desmotivación, La Deficiente Gestión por Parte de los Directivos, La Reducida Capacitación en Valores ocasionando efectos como El Entorno Laboral Inadecuado, Ambiente de Trabajo Difícil, Constantes Reclamos por parte de los Clientes así mismo la Apatía en el Trabajo, la Insatisfacción Laboral, Deficiente Rendimiento laboral y con ello la Baja Productividad.

Por lo expuesto se pudo seleccionar el siguiente problema de estudio **“Deficientes Relaciones Humanas inciden en la convivencia laboral del personal que trabaja en el Hospital Básico 7BI Loja”**, y se planteó el siguiente problema científico **“Como Las Relaciones Humanas inciden en la convivencia laboral de los trabajadores”**.

La investigación es factible realizarse por cuanto existe el compromiso y aporte de la entidad antes mencionada, disposición de los directivos y trabajadores, recursos económicos y bibliografía necesaria.

3.- JUSTIFICACION

A lo largo de la vida las personas establecen numerosas relaciones. A través de ellas, intercambian formas de sentir y de ver la vida, comparten necesidades, intereses y afectos. A estas relaciones se les conoce como Relaciones Humanas.

Las Relaciones Humanas en una organización permiten relacionarse socialmente, genera nuevas estructuras: que el trabajador sea más productivo y relaciones obrero patronales más flexibles y equitativas, orienta el decir empresarial y fecunda con éste todos los procesos de la dinámica de la organización, además de comunicación abierta, receptiva y empática que ayuda a generar desarrollo organizacional y a dinamizar los cambios contemplando en toda su plenitud en el talento humano.

Es así que el éxito o fracaso de una empresa depende de las personas que laboran en ella, pues son las personas las que definen los objetivos organizacionales, las estrategias para lograrlos, las estructuras y los procesos de trabajo ya que estas determinan en gran medida el buen funcionamiento de la misma, por ello cuando las relaciones humanas son deficientes, la moral y la eficiencia se deterioran, convirtiéndose en un problema que hace necesaria la intervención oportuna.

Por tal motivo como trabajadora social encargada del cambio y bienestar social, al estar inmersa en este tipo de problemática que a lo largo de una investigación previa permitió identificar que las **“Deficientes Relaciones Humanas inciden en la convivencia laboral del personal que trabaja en el Hospital Básico 7BI Loja”**, es un problema que amerita mi intervención, por ello el presente trabajo se justifica, por cuanto me permite plasmar en la práctica el conjunto de conocimientos adquiridos en el transcurso de la vida universitaria

Constituye una herramienta de apoyo para proporcionar al personal que labora en el Hospital 7BI Loja una alternativa válida, que les permita llevar de mejor manera su convivencia en el trabajo y así lograr relaciones laborales adecuada que beneficiara no solo a sí mismos sino también a quienes los rodean.

Como estudiante de la Carrera de Trabajo Social del módulo IX me servirá como requisito indispensable para la aprobación del mismo y optar por la Titulación de Licenciatura en Trabajo Social.

4.- OBJETIVOS:

GENERAL.

✚ Fortalecer las Relaciones Humanas que contribuya a mejorar la convivencia laboral del Personal que trabaja en el “**Hospital Básico 7BI Loja**”

ESPECIFICOS.

✚ Conocer causas y efectos de las Relaciones Humanas y su Incidencia en la Convivencia Laboral de los Trabajadores Del “**Hospital Básico 7bi Loja**”

✚ Fundamentar teóricamente y metodológicamente las categorías y variables de las relaciones humanas, convivencia laboral y la Intervención del Trabajador Social

✚ Plantear una propuesta que permita mejorar las Relaciones Humanas, del personal que trabaja en el “**Hospital Básico 7BI Loja**” y sea ejecutada por la misma.

5.- MARCO TEORICO

CONTEXTO DEL HOSPITAL BASICO 7BI LOJA

El Hospital Básico 7 B.I “LOJA”, constituye una unidad prestadora de servicios de salud de segundo nivel de complejidad, con carácter de Hospital General y que además es una unidad táctica de sanidad en el apoyo a las operaciones militares con amplio impacto estratégico en el sur del país, que de acuerdo a la Constitución de la República del Ecuador en vigencia, forma parte de la RED INTEGRAL DE SALUD (RPIS), su contingente está a disposición de las Provincias de Loja, Zamora Chinchipe, parte de Morona Santiago y de El Oro; en tiempos de paz brinda servicios de salud a toda la ciudadanía de la región en general y en conflicto su prioridad es brindar apoyo de sanidad a las operaciones militares, la población beneficiada es superior a los 540 mil habitantes, su portafolio de oferta de servicios incluye medicina preventiva, curativa, rehabilitación, maternidad y atención infantil entre otras especialidades médicas.

El actual H.B 7 B.I “LOJA”, data de 1956, en cuya época correspondía a una construcción destinada para la vivienda de personal. Posteriormente fue adquirida por el Ministerio de Defensa y se la adecuó para el funcionamiento hospitalario, posee apenas 2.356,9m², con una distribución inadecuada, inapropiada y contra toda normativa de seguridad, de salud y hospitalaria.

La población a la cual el Hospital proporciona sus servicios médicos y hospitalarios hace que éste constantemente se vea desbordado en su capacidad de atención al paciente, dado que no solamente atiende al personal militar ubicado en la Provincia de Loja, cuyo número aproximado es de 700 personas, sino también proporciona la atención médica al personal civil que conforma la RPIS, debido a que en la Ciudad de Loja existe una brecha de camas lo que hace que continuamente se estén derivando pacientes hacia esta Casa de Salud para su atención médica.

El crecimiento de la demanda por atención médica, ha obligado a prever de áreas de bodegaje en un tercer piso, sin que la estructura esté diseñada para ello, sus estantes y archivadores son metálicos sobrepasando los 10 años de uso y en estado de deterioro, lo mismo que el mobiliario administrativo.

RELACIONES HUMANAS

QUE SON LAS RELACIONES HUMANAS?

Es el conjunto de reglas y normas para el buen desenvolvimiento del ser humano dentro de la sociedad y de una organización. Es el estudio de cómo los individuos pueden trabajar eficazmente en grupos, con el propósito de satisfacer los objetivos de organización y las necesidades personales.

Las relaciones entre los empleados y la gerencia tienen un valor sustancial en cualquier lugar de trabajo. Las relaciones humanas se refieren al proceso de formación de los empleados, atendiendo a sus necesidades, fomentando una cultura de trabajo y la resolución de conflictos entre los diferentes empleados o entre empleados y directivos. Entender algunas de las formas en las que las relaciones humanas pueden afectar a los costes, la competitividad y la sostenibilidad a largo plazo de un negocio económico, contribuyen a subrayar su importancia.

Crean un ambiente armonioso con la comunicación, generando relaciones satisfactorias que permiten a cada individuo lograr la satisfacción de sus necesidades y alcanzar la realización y la felicidad.

Las relaciones humanas en el lugar de trabajo son una parte importante de lo que hace que un negocio funcione. Los empleados a menudo tienen que trabajar juntos en proyectos, comunicar ideas y proporcionar la motivación para hacer las cosas. Sin una cultura de trabajo estable y acogedora, pueden surgir retos difíciles tanto en la logística de la gestión de los empleados y en la línea inferior. Las empresas con centros de trabajo de acoplamiento y una mano de obra bien formada son más propensas a retener y atraer empleados calificados, a fomentar la lealtad entre los clientes y más rápidamente se adaptan a las necesidades de un mercado cambiante.

Las Relaciones Humanas son como calles con tránsito en ambas direcciones; cada grupo tiene sus propias metas y habilidades, pero al pasar tiene que estar dispuesto a dejar espacio para que el otro pueda crecer y tener éxito.

En sentido general, el término Relaciones Humanas en su sentido más amplio abarca todo tipo de interacción entre la gente, sus conflictos, esfuerzos cooperativos y relaciones grupales.

Las relaciones humanas son básicas para el desarrollo intelectual y personal de los seres humanos, gracias a esto permite la constitución de la sociedad. Asimismo, se desarrolla dentro de la más pequeña sociedad hasta la más grande. Las relaciones humanas o interpersonales propician y favorecen el desarrollo personal y grupal, pero ello depende de cómo se establezcan y mantengan estos vínculos.

CARACTERÍSTICAS DE RELACIONES HUMANAS EN EL TRABAJO

Personalidad.- término griego “persona”, que significa máscara, para describir la cara que el individuo le presenta a la sociedad, y lo hace diferente de los demás, con un conjunto de cualidades que lo constituyen, como puede ser su inteligencia, carácter, temperamento y constitución. También hace notar destreza o desenvoltura, aunque la personalidad la relacionamos comúnmente,

con el conjunto de rasgos físicos, psíquicos y culturales que hacen a cada ser completamente independiente y único.

Motivación.- Es el factor psicológico, consciente o no, que predispone al individuo para realizar sus actividades diarias, o para tender hacia ciertos fines, necesidades o tendencias.

La motivación es un concepto crucial en el estudio de las organizaciones. Su relación con el desempeño individual, la satisfacción y la productividad organizacional la ha convertido en tópico esencial del Comportamiento Organizacional. Sin embargo, tanto la definición como la explicación del fenómeno cuentan con un amplio espectro de posibilidades.

Comunicación. - Desde el punto de vista etimológico, el término significa "hacer algo común", en su aspecto formal, la comunicación, es el "proceso por el cual transmitimos ideas, conocimientos, habilidades, sentimientos, actitudes, etc., y recibimos respuesta a tales estímulos, como resultado hacemos que nos comprendan y comprendemos a los demás obteniendo una acción a realizar. Todos los idiomas son códigos y pueden ser: verbales, no verbales, escritos, meramente personales o interpersonales. Para comunicarnos con los demás utilizamos fundamentalmente el lenguaje, los gestos no verbales y las señales actitudinales.

Retroalimentación.- Los seres humanos tratamos de alcanzar objetivos conscientes o inconscientes. Y un gran número de ellos está relacionado con otros seres humanos, el ejemplo: la necesidad o deseo de reconocimiento, éxito en nuestro trabajo, crecimiento o mejoramiento de nuestra productividad. Pero ocurre que en ocasiones actuamos en forma que en realidad nos impide alcanzar los objetivos que deseamos. Es por eso que la retroalimentación es un instrumento que se utiliza para que la persona se dé cuenta de cómo su conducta afecta a otros.

El Auto conocimiento del ser humano.- El individuo requiere sentirse íntegro, identificado consigo mismo, saber quién es, realizar cosas que le gusten, que le satisfagan, y sentirse útil para los grupos en que participa, para las Instituciones, empresas o fábricas donde labora, además necesita conocimiento, aceptación, confianza y realización.

Análisis Transaccional.- Tiene por objeto analizar la naturaleza del hombre, su objetivo definir las diferentes actitudes a partir del estado de ánimo y con base en ello, manejar la comunicación de manera óptima.

Integración de Grupos de Trabajo.- “Son grupos de personas que se integran para lograr un mismo objetivo y tienen relación en los roles y status

que posee cada integrante, al estar en grupo tiene que haber respeto entre ellos”³⁸.

FACTORES QUE INTERVIENEN EN LAS RELACIONES HUMANAS EN EL TRABAJO.

Son múltiples los factores que influyen en las relaciones humanas en el trabajo y que determinan nuestro comportamiento. De aquí deriva la complejidad para contar con un sistema de comunicación efectivo dentro de las empresas, haciendo difícil su estudio y comprensión.

Los beneficios que se obtienen con relaciones humanas satisfactorias son múltiples, pero entre los más importantes podemos mencionar los siguientes:

- Mayor eficiencia en el trabajo.
 - Ahorro de tiempo.
 - Mayor satisfacción y motivación del personal.
 - Mejor integración del personal.
 - Mejor ambiente de trabajo.
 - Mayor coordinación y cooperación entre los miembros del equipo.
 - Mayor grado de desarrollo personal, tanto del Jefe como de sus colaboradores.
-
- Reducción de problemas humanos.

³⁸ Rosa, C. R. (13 De 02 De 2008). *Www.Google.Com*. Obtenido De *Www.Google.Com*: [Http://Candelaramirezalmarosa.Blogspot.Com](http://Candelaramirezalmarosa.Blogspot.Com)

- Mayor compromiso por la calidad y productividad.

Buscamos entonces, tener buenas relaciones en el trabajo, fundamentalmente para:

- El logro eficiente de los objetivos institucionales o empresariales.
- La integración y el desarrollo de los individuos.

Es indudable que las buenas relaciones humanas tienen un fin en sí mismas, pero esto no significa que no produzcan a su vez ciertos efectos y resultados, en este caso, proporcionan el logro de los objetivos de la organización.

En las actividades estaremos en contacto con la gente, tanto compañeros de oficina como público en general. Es necesario que aprendamos a tratar bien a todos y a desarrollar el difícil arte de las relaciones humanas. Para llevarse bien con una persona es necesario tratar de conocerla ya que hay diferentes culturas, costumbres, personalidades, habilidades, gustos, aptitudes etc. Hay que averiguar de las personas las ambiciones, capacidades, creencias, intereses especiales y la forma como reaccionan en diferentes situaciones. Aunque parezca difícil, el tiempo y la perseverancia nos ayudaran a conocer y a tratar a los demás.

Para obtener relaciones humanas favorables debemos ser Justos, económicos, respetuosos, cooperadores y generosos. La importancia de las relaciones humanas es que ayuda a mantener el buen servicio a los demás ya que las empresas adquieran un renombre que les hace partícipe del gusto de la clientela. Donde nos atienden bien, volvemos.

Las deficiencias más comunes de las relaciones humanas son: Falta de consideración, Falta de iniciativa, Negligencia, Deslealtad. Para mejorar la personalidad y lograr una mejor relación en un ambiente laboral, familiar o social debemos: Ser imparciales, Francos y ganarnos la confianza de los demás.

CONSECUENCIAS DE LAS DEFICIENTES RELACIONES HUMANAS EN EL TRABAJO

No hay duda que el trabajo es un derecho que todos aspiramos alcanzar. Pero no sólo se trata de tener trabajo y ganar dinero para satisfacer mis necesidades. El trabajo va más allá; es un medio para alcanzar la realización plena, o sea, sentirse útil y aportar al bienestar de la comunidad, poner cualidades y dones al servicio de los demás, sentir que apporto en la construcción de un mundo mejor, me ayuda a mi reconocimiento y al conocimiento de mí mismo. Para ello, el ambiente laboral y las relaciones entre trabajadores son un aspecto crucial y fundamental. Un ambiente laboral lleno de desconfianza, donde impera el chisme sencillamente se convierte en una

jungla de escorpiones de la que todos desean escapar e impide alcanzar los objetivos tanto institucionales como personales ya que los trabajadores no realizarán bien su labor aunque quieran. En un ambiente tenso sencillamente es imposible trabajar y el trabajo se convierte en una carga pesada en vez de ser el medio que necesitamos para realizarnos.

Por tanto, si una institución desea ser exitosa es fundamental que no pierda de vista el tema de las relaciones humanas entre sus trabajadores, cuidar que estas sean respetuosas y honestas. Para nada se debe avalar el chisme, por el contrario estar atento al sentir y qué hacer de las personas a través del diálogo transparente, la escucha empática, donde las diferencias y los problemas se resuelvan no atropellando sino de manera pacífica. Que el trabajador sienta que su institución apuesta por él, se empeña en él y cree en él.

FACTORES DEL TRABAJO

ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL

Una organización empresarial o institucional, consta de un conjunto de componentes, que coadyuvan a la consecución de una eficacia y garantía en las actividades que se desarrollan en cada una de ellas. Por ello, la estructura organizativa, representa la forma y figura organizacional, que permitirá lograr los objetivos, cumplir los planes de desarrollo y los correspondientes controles.

La estructura organizativa, es la configuración de un esquema formal, en el que se toman en cuenta todos los procesos de ejecución, procedimientos y relaciones que pueden existir dentro del grupo humano, considerando para ello todos los elementos materiales y humanos para el logro de los objetivos, vale decir las diferentes tareas en que se divide el trabajo y su correspondiente coordinación. En este orden, una estructura bien diseñada proporciona bases y directrices para la planificación, dirección y control de las operaciones, donde los componentes o bases que entran a formar parte dentro de la estructura organizativa son:

Alta dirección.- Este nivel de la estructura organizativa, está formada por personas que deciden el presente y futuro de la organización, aprueban las políticas, estrategias, procedimientos, presupuestos, etc.

Altos ejecutivos.- Este nivel de la estructura organizativa está formada por personas que ejecutan las políticas, estrategias, procedimientos aprobados por la alta dirección; también toman decisiones y velan por la eficiente administración de los recursos.

Departamentalización.- este nivel de la estructura organizativa, está integrada por personas, que conforman los equipos de las secciones, divisiones operativas o administrativas, cuyas actividades son homogéneas y, generalmente a cargo de un responsable de departamento.

Funciones.- En este nivel de la estructura organizativa, corresponde a los procesos que se realizan en la actividad propia de la organización, aquí las personas aplican y cumplen los procesos establecidos para el logro de los objetivos.

Es conveniente que estos componentes o bases de la estructura organizativa, sean representadas en los denominados diagramas operativos, es decir en organigrama. Para ofrecer una imagen resumida de la organización, mediante representaciones esquemáticas que reflejen los diferentes niveles y posiciones dentro de la organización

Para (HITT, 2011, pág. 74) la estructura organizacional se define como la suma de las formas con las cuales una organización divide sus labores en distintas actividades y luego las coordina. Por su parte, diseño organizacional es el proceso de evaluar la estrategia de la organización y las demandas ambientales, para determinar la estructura organizacional adecuada. Con frecuencia, a la estructura organizacional se le refiere como organigrama. Los organigramas son la ilustración gráfica de las relaciones que hay entre las unidades, así como de las líneas de autoridad entre supervisores y subalternos.

Si bien los organigramas representan los aspectos fundamentales de la estructura de una organización, de ninguna manera son lo mismo que la estructura organizacional. Tal como la estructura anatómica de un individuo es

más compleja que lo visible ante nuestros ojos, una estructura organizacional también es más complicada de lo que pueda describir un organigrama. El conocimiento de los principios de la estructura y el diseño organizacional es la clave para interpretar el organigrama que no se puede ver, por supuesto, sin perder de vista los aspectos estructurales de una organización, los cuales sin ser tan visibles son igualmente importantes.

Por otro lado, todas las organizaciones, excepto las más pequeñas, tienen que separar gente y actividades. Ni siquiera en organizaciones de tamaño moderado es conveniente que todos desempeñen una misma actividad. Al mismo tiempo, tampoco es eficiente que alguien intente hacerlo todo.

Siempre es necesaria cierta diferenciación o separación y especialización para realizar las actividades, incluso en las organizaciones pequeñas que no suman más de una docena de personas. Además, si a estos individuos y actividades separadas no se les reúne, podrían desviar sus caminos en distintas direcciones y por lo tanto, no contribuir con las necesidades fundamentales del cliente ni con los objetivos de la organización.

El núcleo de la estructura organizacional es, pues, el conjunto de relaciones que convierte a la serie de sistemas en una organización. La estructura hace posible la transferencia, en tiempo y forma, de la información que genera cada puesto de trabajo y departamento a las unidades que la necesitan para

continuar el proceso productivo, cuya realización se produce en fases o etapas en cada una de las que se incorpora una parte del valor añadido que forma parte del producto final.

Estructura formal.- La estructura organizacional formal explicita la manera en que las tareas están formalmente divididas, agrupadas y coordinadas, así como también recoge el conjunto de relaciones explicitadas por la dirección.

Estructura Informal.- La estructura informal es aquella formada por el conjunto de relaciones que surgen de manera espontánea entre las personas que componen la organización, es decir, relaciones sociales que se dan en una organización sin haber estado definidas por la dirección de forma consciente y deliberada.

La estructura organizativa representa la forma y figura organizacional, siendo un mecanismo proyectado para coadyuvar el logro de los objetivos y tratar de alcanzar las metas de una institución, traduciéndose todo esto en organigramas.

CLIMA ORGANIZACIONAL

Según (MENDEZ, 2010, págs. 28,29) encuentra que el Clima Organizacional es resultado de los efectos percibidos del sistema formal, estilo informal de los

administradores y de otros factores ambientales importantes sobre las actividades, creencias, valores y motivación de las personas que trabajan en una organización dada.

Además define al clima organizacional como las percepciones que los individuos desarrollan en la convivencia con otros individuos en el ambiente organizacional, analizando a este como un sistema de valores en una organización.

Para (CHIANG, 2010, pág. 89) el Clima Organizacional se refiere a las características del medio ambiente laboral, estas son percibidas directa o indirectamente por los trabajadores que se desempeñan en este medio, teniendo repercusiones sobre su comportamiento.

El autor (BLANCH, 2010, págs. 59,60) identifica al Clima Organizacional como un fenómeno interviniente que media entre los factores del sistema organizacional y las tendencias motivacionales, que se traducen en un comportamiento que tiene consecuencias sobre la organización (productividad, satisfacción, rotación, etc.). El clima organizacional está íntimamente ligado a las percepciones que trabajadores y directivos tienen de las estructuras y procesos que ocurren en un medio laboral³⁹.

³⁹ Aiken, Lewis. 1996, 8ª Ed. *Test Psicológicos Y Evaluación* Prentice Hall Hispanoamericana, S.A.: México D.F

CARACTERÍSTICAS DEL CLIMA ORGANIZACIONAL

Las características de un sistema organizacional generan un determinado Clima Organizacional, repercutiendo sobre las motivaciones de los miembros de la organización y sobre su correspondiente comportamiento. Este comportamiento tiene obviamente una gran variedad de consecuencias para la organización como, por ejemplo, productividad, satisfacción, rotación, adaptación, etc.

Blanch postula la existencia de nueve dimensiones que explicarían el clima existente en una determinada empresa. Cada una de estas dimensiones se relaciona con ciertas propiedades de la organización, tales como:

Estructura.- Representa la percepción que tiene los miembros de la organización acerca de la cantidad de reglas, procedimientos, trámites y otras limitaciones a que se ven enfrentados en el desarrollo de su trabajo.

Responsabilidad.- Es el sentimiento de los miembros de la organización acerca de su autonomía en la toma de decisiones relacionadas a su trabajo. Es la medida en que la supervisión que reciben es de tipo general y no estrecha, es decir, el sentimiento de ser su propio jefe y no tener doble chequeo en el trabajo.

Recompensa.- Corresponde a la percepción de los miembros sobre la adecuación de la recompensa recibida por el trabajo bien hecho. Es la medida en que la organización utiliza más el premio que el castigo.

Desafío.- Corresponde al sentimiento que tienen los miembros de la organización acerca de los desafíos que impone el trabajo. Es la medida en que la organización promueve la aceptación de riesgos calculados a fin de lograr los objetivos propuestos.

Relaciones.- Es la percepción por parte de los miembros de la empresa acerca de la existencia de un ambiente de trabajo grato y de buenas relaciones sociales tanto entre pares como entre jefes y subordinados.

Cooperación.- Es el sentimiento de los miembros de la empresa sobre la existencia de un espíritu de ayuda de parte de los directivos, y de otros empleados del grupo. El énfasis está puesto en el apoyo mutuo, tanto de niveles superiores como inferiores.

Estándares.- Es la percepción de los miembros acerca del énfasis que pone las organizaciones sobre las normas de rendimiento.

Conflictos.- Es el sentimiento del grado en que los miembros de la organización, tanto pares como superiores, aceptan las opiniones discrepantes

y no temen enfrentar y solucionar los problemas tan pronto surjan.

Identidad.- Es el sentimiento de pertenencia a la organización y que se es un elemento importante y valioso dentro del grupo de trabajo. En general, es la sensación de compartir los objetivos personales con los de la organización.

FACTORES QUE INFLUYEN EN EL DESEMPEÑO LABORAL

Para lograr un buen nivel desempeño laboral es importante que los empleados conozcan claramente:

- ❖ Cuáles son sus **funciones o tareas específicas** dentro de la organización.
- ❖ Cuáles son los **procedimientos** que deben seguir.
- ❖ Qué políticas deben respetar.
- ❖ Cuáles son los **objetivos** que deben cumplir.

Pero, además de todo ellos, a la hora de **evaluar el desempeño laboral** hay que tener en cuenta diferentes factores internos y externos. Los más importantes a considerar son los siguientes:

FACTORES INTERNOS

EL LIDERAZGO DE LA DIRECCIÓN.- Constituye un punto fundamental ya que motiva al empleado, le da confianza y le permite auto realizarse en el trabajo y ser más productivo. Se apoya en la definición de objetivos, que es un aspecto estratégico que tendría que hacerse extensible a todos los puestos de trabajo. El buen liderazgo necesita apoyarse en una organización adecuada y usar las formas idóneas de comunicarse y trabajar. Desde la dirección debe procurarse un espacio de trabajo y ambiente que permita concentrarse, sin interrupciones absurdas y sobre todo asegurando que los empleados sepan gestionar su tiempo y evitar los temidos ladrones de tiempo. Hablamos de las interrupciones constantes de teléfono, móvil, mensajería instantánea y compañeros de trabajo y las reuniones.

LA ESTRUCTURA ORGANIZATIVA.- Influye en gran medida en el rendimiento de los trabajadores y por eso la empresa, en todo momento, debe dejar claras las funciones de cada persona. Para ello es necesario que delimite tareas y responsabilidades, porque si el reparto no es adecuado y se producen sobrecargas, se puede mermar no sólo la productividad, sino también la confianza, ya que es una de las principales causas del malestar e insatisfacción en la plantilla.

FACTORES EXTERNOS:

- ❖ Factores familiares y personales del empleado.
- ❖ **Factores ambientales o higiénicos** como: el insomnio (o el descanso de mala calidad), el clima (frío o calor excesivos afectan negativamente), el ruido, la iluminación, la calidad del aire, la mala comunicación entre empleados, la alimentación, etc. Estos aspectos no motivan cuando están, pero sin embargo, cuando se produce su ausencia, actúan como factores desmotivadores siendo importantes potenciadores de estrés.

LIDERAZGO LABORAL

A criterio de (RUIZ M. , 2010, pág. 128) el liderazgo dentro de las organizaciones supone autoimponerse la responsabilidad de guiarlas a caminos de competitividad. Parece obvio pero conviene recordar que en el mercado empresarial, no todos los que se creen líderes actúan de tal forma, lo que a largo plazo crea confusión, deterioro en las relaciones humanas dentro de la empresa y situaciones de riesgo laboral. Lo más importante para las empresas es manejarse en el éxito, y nadie mejor que los líderes para conducirlos en ese trayecto.

Otros aspectos a tener en cuenta en el liderazgo empresarial son la disciplina con la misión, lo que supone adaptarse a los cambios para no perder el ritmo en la competitividad del sector, y nunca cerrar la ventana a la innovación ideológica y tecnológica.

Mientras exista un éxito por celebrar, un camino habrá por encontrar y comentar. Cuando la embriaguez del éxito lo ridiculiza, se acaban las expectativas, surge el estrés del éxito. Se trata de ganar por ganar, ganar para sentirse bien, por obligación, por soberbia. Los caminos se acortan hasta desaparecer, entonces surge el abismo y el derribo. La empresa inteligente busca éxitos para celebrar (aprende), conoce el fracaso y lo engaña con la estrategia (fortaleza).

El buen liderazgo en la empresa sabe administrar al talento. La gestión del talento consiste en atraer, retener a los profesionales con mejores dotes para enfrentar una tarea. Los líderes que tienen miedo al talento acaban perjudicándose a sí mismos; este perjuicio se extiende, a largo plazo, al conjunto de la organización. Los líderes empresariales no sólo tienen que tener estatura suficiente para atraer a los grandes talentos; también necesitan carácter para retenerlos.

El liderazgo implica influencia, ocurre entre personas, éstas tienen la intención de realizar cambios importantes y éstos reflejan los propósitos que comparten

los líderes y sus seguidores.

Los valores básicos de la cultura nos facilitan concebir el liderazgo como un acto en que un líder dirige a un seguidor. Sin embargo, el liderazgo es recíproco, en la mayoría de las organizaciones, los superiores influyen en los subordinados, pero los subordinados también influyen en los superiores.

Cambios sustanciales; es decir, el liderazgo implica crear cambios y no conservar el status.

Además, los líderes no dictan los cambios pretendidos, sino que éstos reflejan los propósitos que comparten los líderes y sus seguidores. Es más, el cambio está encaminado hacia un resultado que buscan tanto el líder como sus seguidores, hacia un futuro deseado o un propósito compartido que les lleva a tratar de alcanzar el resultado más preferible.

Un aspecto importante del liderazgo es que busca influir en otros con el propósito de que se agrupen en torno a una visión común. Por tanto, el liderazgo implica influir en las personas con el objeto de propiciar un cambio que llevará hacia un futuro deseable. Además, el liderazgo es una actividad de persona a persona y no es como el papeleo administrativo ni la planeación de actividades.

Existe el estereotipo de que los líderes tienen algo diferente, que no son como los demás. Sin embargo, las cualidades que se necesitan para un liderazgo eficaz son, en realidad, las mismas que se necesitan para ser un seguidor eficaz. Los seguidores eficaces piensan por su cuenta y desempeñan sus tareas con energía y entusiasmo. Están comprometidos con algo que va más allá de su interés personal y tienen el valor para defender sus creencias.

Según (STUCCHI, 2011) el Liderazgo es la influencia interpersonal ejercida en una situación, dirigida a través del proceso de comunicación humana a la consecución de uno o diversos objetivos específicos. Se identifica cuatro comportamientos de liderazgo, tales son:

Líder directivo: Es aquel que permite a los subordinados saber lo que se espera de ellos, programa el trabajo a realizarse y da guías específicas de cómo lograr las tareas.

Líder apoyador: El líder que apoya es amistoso y muestra interés por las necesidades de sus subordinados.

Líder participativo: Es aquel que consulta con los subordinados y utiliza sus sugerencias antes de tomar una decisión.

El líder orientado al logro: Es aquel que implanta metas de desafío y espera que los subordinados se desempeñen a su nivel más alto⁴⁰.

ENTORNO LABORAL

DEFINIFION.- El entorno laboral es el medio ambiente humano y físico, es el conjunto de variables, cualidades, atributos o propiedades relativamente permanentes de un ambiente de trabajo concreto. Está relacionado con los comportamientos de las personas, con su manera de trabajar y relacionarse, con su interacción con la empresa, con el liderazgo del directivo, con las máquinas que se utilizan y con la propia actividad de cada uno.

El entorno laboral está determinado por las percepciones que el trabajador tiene sobre los atributos de la organización, es decir cuál es la opinión que los trabajadores y directivos se forman de la organización a la que pertenecen.

La percepción puede definirse como un “proceso por el cual los individuos organizan e interpretan sus impresiones sensoriales a fin de darle un significado a su ambiente. Es decir, la forma en que selecciona, organiza e interpreta la entrada sensorial para lograr la comprensión de nuestro entorno.

⁴⁰ Stephen Covey. *Los Siete Hábitos De Las Personas Altamente Efectivas*. Barcelona: Ediciones Paidós. 1989

La percepción está determinada por la historia del sujeto, de sus anhelos, de sus proyectos personales y de una serie de ideas preconcebidas sobre sí mismo. Estos preconceptos reaccionan frente a diversos factores relacionados con el trabajo cotidiano: el estilo de liderazgo del jefe, la relación con el resto del personal, la rigidez / flexibilidad, las opiniones de otros, su grupo de trabajo. La subjetividad de las percepciones del trabajador y la suma de variables objetivas existentes en la organización, determinarán sus respuestas cuando es consultado por aspectos de su trabajo.

La percepción es subjetiva y las actitudes condicionan la forma de percibir, entonces la idea sería atacar la raíz del problema detectando primero las actitudes de los empleados frente a la empresa, y luego sobre ésta base, revelar el grado de satisfacción laboral del individuo y su repercusión sobre el clima laboral.

Las actitudes de los empleados son muy importantes para las organizaciones. Cuando las actitudes son negativas, ello constituye tanto un síntoma de problemas subyacentes como una causa contribuyente de nuevas dificultades en una organización. Actitudes de rechazo pueden resultar en huelgas, lentitud, ausentismo y rotación de los empleados. También pueden dar lugar a conflictos laborales, bajo desempeño, mala calidad de los productos y servicios, problemas disciplinarios, entre otros. Los costos organizacionales asociados con actitudes negativas de los empleados pueden reducir la

competitividad de una organización. Por el contrario, las actitudes favorables, son deseables para la dirección ya que elevan la productividad y la satisfacción de los empleados. Pero puede suceder que, aunque la actitud de un empleado frente a la empresa sea positiva, las políticas que ésta imparte no sean justas ni adecuadas para el personal, lo que llevaría a largo plazo a la aparición de posibles conflictos.

CONVIVENCIA LABORAL

En el entorno laboral todos necesitamos de todos para el logro de excelentes resultados y la prestación de un servicio de calidad que repercute en la satisfacción del cliente, en el bienestar de la empresa y de cada uno de sus empleados. El éxito depende del entusiasmo y la pasión que motive a hacer las cosas cada día mejor y del compromiso de trabajar en equipo buscando establecer relaciones llevaderas con nuestros compañeros de trabajo y encontrando en los problemas oportunidades para seguir adelante con innovación y creación.

El aumento del dinero va encaminado al crecimiento del ser humano en base a su convivencia, dado que está establecido que si el ser humano si se siente bien en el lugar de trabajo es altamente más productivo que cualquier otro.

Hoy en día se puede notar ciertas personas que laboran estresadas, discuten a cada rato, se quejan que lo uno que lo otro; estas personas no están a gusto con su sitio de trabajo y lo que generan es mayor preocupación la cual la enfocan en un solo sentido negativo. Mientras tanto notamos otras personas que son más prosperas que otras; pero ahí viene la pregunta de muchos porque?

Simplemente se sienten felices con lo que hacen, lo realizan con un propósito y un objetivo, saben convivir con lo que tienen. Esa felicidad interna es lo que les va generando mayor porvenir, aunque cabe aclarar que las cosas van poco a poco, nosotros lo notamos cuando vemos crecer un árbol, él se desarrolla a pesar de las circunstancias pero nunca coloca mala cara simplemente aprende a convivir y vivir feliz.

ENTORNO LABORAL ADECUADO

El entorno laboral puede ser vínculo u obstáculo para el buen desempeño de la empresa, puede ser factor de distinción e influencia en el comportamiento de quienes la integran.

El ambiente de trabajo se compone de todas las circunstancias que inciden en la actividad dentro de una oficina, una fábrica, etc.

Cada vez son más las empresas que cuidan mucho el que en ellas exista un buen ambiente de trabajo. Y es que este es la clave para que los empleados no sólo rindan más sino también para que se impliquen más con sus tareas, para que contribuyan al crecimiento de dichas entidades. El resultado de todo ello será una absoluta satisfacción para los trabajadores y una mejora de los beneficios de los negocios.

Por la importancia que tiene ese ambiente, en muchos casos, los directivos de las entidades deciden apostar por la contratación de un experto en coaching. Esta es una disciplina que se encarga de analizar el estado, las características y las problemáticas de los entornos de trabajo para así encontrar las soluciones perfectas para que puedan ser mucho más satisfactorios.

Entre las técnicas para mejorar el ambiente laboral se destacan los talleres, las conferencias de tipo motivacional o incluso diversas prácticas. Con todo ello se consigue ponerle fin a situaciones que dificultad el buen ambiente, mejorar las relaciones de los trabajadores, crear sólidos equipos de trabajo, subir la autoestima de los empleados, prestarle más atención a las necesidades personales de cada uno de los miembros de la empresa

Lo habitual es vincular el ambiente de trabajo a las **relaciones humanas**. Si un trabajador se lleva bien con sus superiores y con sus compañeros, se dice

que se desempeña en un buen ambiente de trabajo, donde los conflictos y las discusiones no son frecuentes. En cambio, si el trabajador suele pelearse y confrontar con el resto de las personas que trabajan en su mismo entorno, el ambiente de trabajo será malo

ENTORNO LABORAL INADECUADO

El ambiente laboral de la empresa es un factor que tiene una gran incidencia en el desempeño, en la productividad del trabajador.

El ambiente laboral ha cobrado notoriedad mediáticamente ante los elevados índices de conflictos, que han llevado a la conciencia pública la importancia de tener un adecuado ambiente laboral, pero muchas empresas no sienten ni piensan lo mismo.

Un ambiente laboral inapropiado, como se ha podido ver, puede desde llevar a un empleado a suicidarse, hasta un bajo rendimiento de los empleados, lo cual resulta económicamente costoso para la empresa.

Las empresas descuidan el ambiente laboral porque consideran que se requiere mucha inversión para algo que no es primordial, pero se equivocan rotundamente, puesto que los costos de un ambiente laboral pésimo harán que el desempeño y productividad de los empleados disminuya considerablemente,

lo que resultará más costoso que si se hubiera invertido en el mejoramiento del ambiente laboral.

Para que un trabajador rinda, para que alcance todo su potencial, debe tener las condiciones adecuadas. No basta con que tenga el entrenamiento y las herramientas necesarias. Hace falta también que se siente cómodo en su trabajo, en el medio, con sus compañeros de trabajo y sobre todo, con sus jefes o **líderes**.

Desafortunadamente muchas empresas tratan a sus empleados como una mercancía más, olvidando que son humanos y que tienen necesidades especiales, necesidades que sin no son satisfechas, no rendirán al 100% como espera la empresa.

Y es que la empresa no debe procurar un ambiente labora saludable por humanidad, debe hacerlo por objetivos financieros prácticos y tangibles, puesto que así los empleados rendirán más y la empresa ganará más dinero. Tal vez de esta forma se logre que los empresarios comprendan mejor la importancia que tiene un ambiente laboral sano.

COMUNICACIÓN LABORAL

QUE ES LA COMUNICACIÓN LABORAL

Según (ANDRADE, 2010, pág. 120) el nacimiento y consolidación de la Comunicación Organizacional durante las últimas tres décadas, como un campo de estudio y una área funcional de la empresa, es la mejor prueba de que la comunicación es de enorme importancia para las organizaciones.

No podemos decir “comunicación es”, sino “yo le llamo comunicación a”. Esta precisión es importante porque la definición a utilizar dependerá del enfoque bajo el que se vea el concepto; habrá quienes lo entiendan, y por tanto lo definan, de diferente manera. Bajo esa premisa, podemos entender a la comunicación organizacional de tres formas distintas:

Primero, como un proceso social: Desde esta perspectiva, la comunicación organizacional es el conjunto total de mensajes que se intercambian entre los integrantes de una organización, y entre ésta y sus diferentes públicos externos.

Segundo, como una disciplina: La comunicación organizacional es un campo del conocimiento humano que estudia la forma en que se da el proceso de la comunicación dentro de las organizaciones, entre estas y su medio.

Tercero, como un conjunto de técnicas y actividades: Los conocimientos generados a través de la investigación del proceso comunicativo en la organización sirven para desarrollar una estrategia encaminada a facilitar y agilizar el flujo de mensajes que se dan entre sus miembros y entre la organización y los diferentes públicos que tiene en su entorno.

Para (CASTRO, 2012, pág. 65) la Comunicación Organizacional es uno de los factores fundamentales en el funcionamiento de las empresas, es una herramienta, un elemento clave en la organización y juega un papel primordial en el mantenimiento de la institución.

Su actividad es posible gracias al intercambio de información entre los distintos niveles y posiciones del medio; entre los miembros se establecen patrones típicos de comportamiento comunicacional en función de variables sociales, ello supone que cada persona realiza un rol comunicativo.

La comunicación se ha convertido en uno de los ejes centrales de las empresas, ya que por medio de ella existe una mejor relación comunicativa entre actores internos y esto se refleja hacia los públicos externos; creando una imagen e identidad propia. Para ello es importante el uso de herramientas de comunicación organizacional como estrategia.

Las comunicaciones en las organizaciones deben suministrar información precisa con los tonos emocionales apropiados para todos los miembros que necesitan el contenido de las comunicaciones. La comunicación organizacional es el flujo de mensajes dentro de una red de relaciones interdependientes.

El autor (REBEIL, 2010, págs. 87,88) considera a la Comunicación Organizacional como un proceso mediante el cual un individuo o una de las unidades de la organización se pone en contacto con otro individuo u otra unidad.

Finalmente, asegura que la comunicación sirve como un mecanismo para que los empleados se adapten a la empresa, además de que ayuda a ésta a integrarse en su propio entorno concebido en nuestra sociedad global.

Comunicación Interna.- Nos referimos a los procesos comunicativos que se llevan a cabo dentro de la organización, es decir, aquella que busca el logro de los objetivos organizacionales a través de mensajes que fluyan de manera eficiente en el interior, de relaciones satisfactorias entre sus miembros, un ambiente de trabajo agradable, entre otras cosas.

Comunicación Externa.- Es el conjunto de mensajes emitidos por cualquier organización hacia sus diferentes públicos externos, encaminados a mantener

o mejorar sus relaciones con ellos; a proyectar una imagen favorable o a promover sus productos o servicios.

Analizando las definiciones de los autores antes expuestos, sus criterios se alinean considerando a la Comunicación Organizacional como una herramienta, proceso o mecanismo muy importante para el funcionamiento de las empresas. Andrade define a la comunicación organizacional desde tres puntos de vista: como un proceso social, como una disciplina, y como un conjunto de técnicas y actividades. Para Castro y Rebeil la comunicación se ha convertido en uno de los ejes centrales de las empresas, ya que por medio de ella existe una mejor relación comunicativa entre actores internos y esto se refleja hacia los públicos externos⁴¹.

TIPOS DE COMUNICACIÓN LABORAL

Para la (EHB, 2010, pág. 148) la comunicación se puede clasificar en distintas tipologías dependiendo del canal utilizado y el grado de interacción entre emisor y receptor. En función del canal utilizado:

Escrita: La que se realiza mediante la palabra escrita en un soporte, utilizando graffías, letras.

⁴¹ Llauca Curiñan, R. (2010). *Técnicas De Estudio*. Santiago: 21.

Oral: La que se realiza mediante la palabra hablada, utilizando sonidos.

No verbal: Compuesta principalmente por expresiones faciales y gestos corporales.

En función del grado de interacción:

Directa: Es la comunicación que se desarrolla entre el emisor y el receptor en forma personal, cara a cara.

Indirecta: Es aquella donde la comunicación está basada en una herramienta o instrumento ya que el emisor y el receptor están a distancia. Puede ser personal (hablar por teléfono, enviar un correo electrónico) o bien colectiva (periódicos, radio, libros).

Según (ETCHEGARAY, 2010, págs. 88,89) existen dos tipos de comunicación interna: comunicación formal e informal:

Comunicación Formal.- Es la forma de comunicación que de manera expresa establece la organización, mediante protocolos, manuales, reglamentos, etc., y que generan todo un sistema de comienzo a fin dirigido y utilizado por todas los miembros de la empresa.

Comunicación Informal.- La comunicación informal fluye dentro de la organización sin canales preestablecidos y surge de la espontaneidad de los empleados. Se le da alto nivel de credibilidad y suele estar relacionada con asuntos personales acerca de individuos o grupos de la organización. Este tipo de comunicación es conocida popularmente como “rumores o ruidos.

En definitiva, el estudio de la comunicación organizacional está cada vez más en auge y la experiencia afirma que las organizaciones que la llevan a cabo presentan un mayor crecimiento pues se tiene en cuenta complejos factores especialmente humanos que median entre los comportamientos y objetivos, políticas y metas de la organización para que de esta manera exista lineamientos que permitan el correspondiente crecimiento de la organización.

IMPACTO DE LA COMUNICACIÓN LABORAL

A criterio de (ENRIQUE, 2011, págs. 78,79) cuando se habla de comunicación en la organización, se hace referencia a un sistema complejo compuesto por significación, información y relación, este no se trata solamente de emitir o impartir mensajes a través de cualquier medio, sino que se trata de saber conjugar las variables necesarias para que la comunicación tenga su impacto y produzca los resultados perseguidos tanto por la organización, como por cada individuo al interior de esta y que sirva como mecanismo social para el fortalecimiento de relaciones tanto a nivel interno como externo.

La relación entre el hombre y la organización parte de la concepción de cada uno como un sistema abierto, es decir con posibilidad de desarrollo permanente; la relación entre el hombre y la organización implica o genera una zona de significados comunes que se están construyendo y van creciendo permanentemente lo que a su vez posibilita el desarrollo de cada uno.

Lo anterior acentúa la importancia de estas relaciones sociales, pues de su claridad, transparencia y solidez, dependen en buena medida las fortalezas y productividad buscadas por la organización y el desarrollo social en cada una de las personas que la conforman.

La comunicación es un factor de poder en las organizaciones por que hace posible la cohesión e identidad de sus miembros, constituye a su vez, la identificación, selección y combinación de los medios eficaces para el logro de los objetivos que se propone, genera la coordinación de las acciones que se requieren para la realización de estos objetivos.

Es necesaria la comunicación dentro de una organización porque:

- ❖ Conduce a una mayor efectividad.
- ❖ Ayuda a que las personas sean tomadas en cuenta.
- ❖ Permite que los miembros sientan que participan en la empresa y aumentan la motivación para tener un buen desempeño.

- ❖ Aumenta el compromiso con la organización.
- ❖ Logra mejores relaciones y entendimientos entre colegas, jefes y subordinados así como las personas dentro y fuera de la empresa.
- ❖ Ayuda a los empleados a entender la necesidad de cambios, cómo manejarlos. y cómo reducir la resistencia al cambio.

A través de la comunicación una unidad productiva mantiene a sus elementos encaminados hacia un mismo fin. Una empresa que desee tener un mínimo de eficiencia y competir en el mercado debe atender su situación comunicativa ya que ésta provee a la organización del flujo vital que la mantiene coordinada.

La comunicación organizacional se ha convertido en uno de los ejes centrales de la organización ya que por medio de ella existe una mejor relación comunicativa entre actores internos y esto se refleja hacia los públicos externos creando una imagen e identidad propia⁴².

MOTIVACION LABORAL

QUE ES MOTIVACION INTRINSECA CON RESPECTO DEL TRABAJO

La motivación no es un acto, un momento o una acción, es más bien, un conjunto coordinado de acciones, es un proceso, reflejo de la

⁴² Ed Campos, V. C. (2007). *Comunicacion Empresarial. Lan Estrategico Como Herramenta Gerencial*. Colombia: Ecoe.

personalidad del individuo y el impacto que tenga la motivación en él será la manera en que la persona ponga de manifiesto lo profundo y compleja que pueda ser su personalidad

Se podría definir como los estímulos que recibe la persona que lo guían a desempeñarse de mejor o peor manera en su trabajo, los estímulos pueden venir de cualquier parte no necesariamente deben de ser siempre de su trabajo sino que también pueden ser de su familia o amigos.

Por lo tanto, es una de las responsabilidades básicas del líder, motivar creando las condiciones que potencien el desempeño de sus colaboradores en función de los objetivos de la organización.

El comportamiento de un líder es motivante en la medida en que satisfaga las necesidades de los empleados y proporcione asesoría, guía, apoyo y recompensas necesarias para un desempeño efectivo. Además es uno de los principales determinantes de la satisfacción laboral. Si bien la relación no es simple, de manera general un jefe comprensivo, que brinda retroalimentación positiva, escucha las opiniones de los empleados y demuestra interés permitirá una mayor satisfacción⁴³.

⁴³ Santos, J.A. (1993). *Rec-Hum. Estudios De Psicología Laboral Y Administración*

IMPORTANCIA DE LA MOTIVACION EN EL TRABAJO Y SU RELACION CON LA PRODUCTIVIDAD

Las relaciones laborales son una fuente de motivación de los empleados, lo cual es importante para mantener la productividad. Los empleados que están interesados en su trabajo y en el bienestar de los demás empleados tienden a ser más productivos que los que no lo son. Esta productividad paga evidentes dividendos financieros para la empresa, ya que se pueden hacer más cosas en menos tiempo y con menos costes. Construir relaciones, tanto el reconocer el valor de un empleado en la empresa como la preocupación por sus necesidades, a menudo lleva mucho tiempo.

La motivación es uno de los factores más importantes que afectan en el buen desempeño y la productividad de una organización depende en gran medida del buen rendimiento que tengan estos últimos. Cuanto mayor sea el bienestar personal mayor rendimiento y mayor productividad repercutirá su trabajo en el buen devenir de la empresa. Es por todo esto que tiene gran importancia implementar políticas claras y efectivas de motivación laboral entre los empleados.

La capacitación a todos los niveles constituye una de las mejores inversiones en Recursos Humanos y una de las principales fuentes de bienestar para el personal y la organización.

Cómo Beneficia la capacitación a las organizaciones:

- ❖ Conduce a rentabilidad más alta y a actitudes más positivas.
- ❖ Mejora el conocimiento del puesto a todos los niveles.
- ❖ Crea mejor imagen.
- ❖ Mejora la relación jefes-subordinados.
- ❖ Se promueve la comunicación a toda la organización.
- ❖ Reduce la tensión y permite el manejo de áreas de conflictos.
- ❖ Se agiliza la toma de decisiones y la solución de problemas.
- ❖ Promueve el desarrollo con vistas a la promoción.
- ❖ Contribuye a la formación de líderes y dirigentes.
- ❖ Cómo beneficia la capacitación al personal:
- ❖ Ayuda al individuo para la toma de decisiones y solución de problemas.
- ❖ Alimenta la confianza, la posición asertiva y el desarrollo.
- ❖ Contribuye positivamente en el manejo de conflictos y tensiones.
- ❖ Forja líderes y mejora las aptitudes comunicativas.
- ❖ Sube el nivel de satisfacción con el puesto.
- ❖ Permite el logro de metas individuales.
- ❖ Desarrolla un sentido de progreso en muchos campos.
- ❖ Elimina los temores a la incompetencia o la ignorancia individual⁴⁴.

⁴⁴ Santos, J.A. (2004). *El Paso Del Aguila*. Extraído El 10 De Marzo De 2006,

TRABAJO SOCIAL

La profesión de Trabajo Social promueve el cambio social, la resolución de problemas en las relaciones humanas y el fortalecimiento y la liberación del pueblo para incrementar el bienestar. Mediante la utilización de teorías sobre comportamiento humano y los sistemas sociales, el Trabajo Social interviene en los puntos en los que las personas interactúan con su entorno. Los principios de los Derechos Humanos y la Justicia Social son fundamentales para el Trabajo Social.

El trabajo social en sus distintas expresiones se dirige a las múltiples y complejas relaciones entre las personas y sus ambientes. Su misión es la de facilitar que todas las personas desarrollen plenamente sus potencialidades, enriquezcan sus vidas y la prevención de las disfunciones. El Trabajo Social profesional está enfocado a la solución de problemas y al cambio. Por ello, los trabajadores sociales son agentes de cambio en la sociedad y en las vidas de las personas, familias y comunidades para las que trabajan. El Trabajo Social es un sistema de valores, teoría y práctica interrelacionados entre sí.

ROL DEL TRABAJADOR SOCIAL EN EL AMBITO LABORAL

Los departamentos, unidades o servicios de Bienestar, usualmente a cargo de un Trabajador Social, intervienen de acuerdo a las necesidades de los

trabajadores así como también articula políticas y programas eficaces que respondan a dichas necesidades. Desde la nueva tendencia la gerencia o área de Recursos Humanos satisface las necesidades de sus trabajadores cimentando su intervención desde una estructura organizacional plana u horizontal.

Independientemente del sistema que escoja la empresa para brindar los beneficios a sus trabajadores, es importante señalar la relevancia de la calidad de empleo en los ambientes laborales ya que mediante esto podrían obtenerse mayores y mejores resultados en la eficiencia de la producción, de acuerdo al contexto laboral actual donde se inserta el trabajo.

FUNCIONES DEL TRABAJADOR SOCIAL EN EL AMBITO LABORAL

La función del Trabajo Social tiene un carácter contingencial condicionado tanto por las necesidades de los trabajadores, los lineamientos de trabajo del área de recurso humano asociadas a las decisiones gerenciales, como por el ambiente en el cual se encuentra inserta la empresa en cuanto a los aspectos normativos, tecnológicos, económicos.

Además, cualquier tipo de intervención del Trabajo Social se realiza sobre la base de una metodología que permite:

- ❖ Identificar los conflictos y buscar estrategias para abordarlos.

- ❖ Preparar y reunir información para confeccionar el diagnóstico social.
- ❖ Confeccionar planes y programas de gestión social.
- ❖ Trabajar en equipos con todas las personas del área de recurso humano de la empresa.
- ❖ Visualizar al trabajador como una totalidad compleja, en la que los sentimientos y percepciones tienen gran importancia.
- ❖ Respetar las expectativas y sentimientos del grupo y sus formas de concebir soluciones.
- ❖ Concebir el desarrollo personal y organizacional como un todo integrado, como dos caras de una misma medalla.
- ❖ Evaluar mediante indicadores la gestión social de la empresa.

METODOLOGIA

Para el desarrollo de la presente investigación utilizare el método de lo abstracto a lo concreto, a través del modelo de intervención en la realidad hasta la cuarta fase y niveles.

Primera Fase Sensitiva.- me permitirá percibir objetivamente los distintos fenómenos, ponerme en contacto con el escenario a investigar y a partir de ello elaborar contenidos derivados de esa realidad.

Segunda Fase de Información Técnica.- con la cual recopilare la información existente priorizando la más relevante para la investigación con la cual podre sustentar teóricamente el problema de investigación

Tercera Fase de Investigación Participante- esta fase me permitirá relacionar con los miembros de entidad a través de la intervención activa con cada uno de sus miembros, lo cual me ayudara a elaborar actividades que permitan mejorar o transformar la realidad social.

Cuarta Fase de Determinación.- que me ayudara a enfocar y establecer el problema objeto de estudio.

Se aplicara hasta la cuarta fase ya que la propuesta se la presenta para que sea ejecutada por el “**Hospital Básico 7BI Loja**”

TÉCNICAS E INSTRUMENTOS

Para que la elaboración del presente trabajo tenga efecto, se requiere de técnicas e instrumentos que permitan la obtención de información concreta y real sobre la problemática en estudio por lo que se utilizara la entrevista, observación y encuesta que permitan la recolección de información válida para el desarrollo de la investigación.

Observación directa

Esta técnica me facilitara la recopilación de datos observar al fenómeno directamente, prestar atención a las características más sobresalientes

Encuesta

Con esta técnica se lograra obtener información que requiere el encuestador en forma escrita

POBLACION

Para la investigación se tomara como población al personal que trabaja en el Hospital Básico 7BI Loja

MUESTRA

Se tomara como muestra 60 personas entre personal administrativo (30), personal médico (15) y usuarios (15)

TALENTO HUMANO Y RECURSOS

Talentos humanos

- Director del Hospital Básico 7BI Loja
- Personal que labora en la entidad
- Tutor del Proyecto de Desarrollo
- Estudiante de Trabajo Social

Recursos económicos

- Propios

Recursos institucionales

- Hospital Básico 7BI Loja
- Universidad Nacional de Loja.
- Carrera de Trabajo Social

CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES

ACTIVIDADES	SEPTIEMBRE			OCTUBRE				NOVIEMBRE				DICIEMBRE				ENERO				FEBRERO				MARZO				ABRIL				MAYO				JUNIO				JULIO				AGOSTO							
	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4								
Sondeo Preliminar	x	x	x																																																
diagnostico				x	x	x	x																																												
Elaboración y Aprobación del Proyecto								x	x	x	x	x	x	x	x																																				
Elaboración y Aplicación de instrumentos																x	x	x	x																																
Sistematización de la Información																		x	x	x	x																														
Redacción del informe final																				x	x	x	x	x	x																										
Presentación de la Tesis																								x	x	x	x	x	x																						
Aprobación de la tesis																												x	x	x	x	x	x																		
Corrección de errores																																																			
Sustentación de la Tesis																																																			

PRESUPUESTO Y FINANCIAMIENTO

Los valores necesarios se estiman en \$ 760 Dólares americanos los mismos que se detallan a continuación:

RECURSOS	COSTOS
Transporte	150
Internet	80
Material Didáctico	250
Impresiones	180
Imprevistos	100
TOTAL	760

El Financiamiento es propio

BIBLIOGRAFIA

Rosa, C. R. (13 De 02 De 2008). *Www.Google.Com*. Obtenido De *Www.Google.Com*: [Http://Candelaramirezalmarosa.Blogspot.Com](http://Candelaramirezalmarosa.Blogspot.Com)

Llauca Curiñan, R. (2010). *Tecnicas De Estudio*. Santiago: 21.

Carlos, F. C. (2002). *La Comunicacion En Las Organizaciones*. Trillas: Mexico.

Ed Campos, V. C. (2007). *Comunicacion Empresarial. Lan Estrategico Como Herramienta Gerencial*. Colombia: Ecoe.

Aiken, Lewis. 1996, 8ª Ed. *Test Psicológicos Y Evaluación* Prentice Hall Hispanoamericana, S.A.: México D.F

Stephen Covey. *Los Siete Hábitos De Las Personas Altamente Efectivas*. Barcelona: Ediciones Paidós. 1989.

Santos, J.A. (1993). *Rec-Hum. Estudios De Psicología Laboral Y Administración De*

Recursos Humano. San Salvador, Universidad De El Salvador.

Santos, J.A. (2004). *El Paso Del Aguila*. Extraído El 10 De Marzo De 2006,

Santos, J.A. (2005). *Retcambio Personal*. Extraído El 10 De Marzo De 2006,

ANEXO



UNIVERSIDAD NACIONAL DE LOJA
AREA JURIDICA SOCIAL Y ADMINISTRATIVA
CARRERA DE TRABAJO SOCIAL

Como estudiante de la universidad Nacional de Loja, Carrera de Trabajo Social, llego a usted con el propósito de solicitarte que contestes la presenta encuesta, que me servirá para fundamentar mi trabajo de tesis.

DATOS INFORMATIVOS:

- EDAD:.....
- SEXO: M() F()
- CARGO.....

1.- QUE TIEMPO LABORA EN LA ENTIDAD?

.....

2.- QUE PROBLEMAS HA EVIDENCIADO EN LA INSTITUCION?

INADECUADAS RELACIONES () DEFICIENTES RELACIONES HUMANAS ()

INESTABILIDAD LABORAL () INSEGURIDAD LABORAL ()

INADECUADOS SALARIOS ()

IMCOMPATIBILIDAD CON LAS ACTIVIDADES QUE REALIZAN () OTROS ()

CUALES.....

.....

3.- CUALES CREE QUE SON LAS CAUSAS PARA QUE SE DEN ESTOS PROBLEMAS?

.....
.....

4.- LA INSTITUCIÓN CUENTA CON EL DEPARTAMENTO DE TRABAJO SOCIAL?

SI ()

NO ()

5.- CREE QUE EL DEPARTAMENTO DE TRABAJO SOCIAL ES IMPORTANTE EN LA INSTITUCION?

SI ()

NO ()

PORQUE.....
.....

GRACIAS.



UNIVERSIDAD NACIONAL DE LOJA
AREA JURIDICA SOCIAL Y ADMINISTRATIVA
CARRERA DE TRABAJO SOCIAL

Como estudiante de la universidad Nacional de Loja, Carrera de Trabajo Social, llego a usted con el propósito de solicitarte que contestes la presenta encuesta, que me servirá para fundamentar mi trabajo de tesis.

1.- DE ACUERDO A SU OPINION ¿CUALES SON LOS PROBLEMAS MAS FRECUENTES DE LOS USUARIOS QUE ASISTEN AL CENTRO MEDICO?

.....
.....
.....

2.- SEGÚN SU CRITERIO COMO CALIFICARIA LA RELACION PACIENTE- MEDICO?

MUY BUENA () REGULAR ()

BUENA () MALA ()

PORQUE.....
.....
.....

3.- A SU CONSULTA ASISTEN PERSONAS VINCULADAS AL SERVICIO:

MILITAR () CIVIL ()

4.- CUAL ES LA DEMANDA DE PACIENTES DE CONSULTA AL DIA?

1-5 () 6-10 () 10-20 ()

5.- LA INSTITUCIÓN CUENTA CON EL DEPARTAMENTO DE TRABAJO SOCIAL?

SI () NO ()

6.- CREE QUE EL DEPARTAMENTO DE TRABAJO SOCIAL ES IMPORTANTE EN LA INSTITUCION?

SI () NO ()

PORQUE.....
.....

GRACIAS.



UNIVERSIDAD NACIONAL DE LOJA
AREA JURIDICA SOCIAL Y ADMINISTRATIVA
CARRERA DE TRABAJO SOCIAL

Como estudiante de la universidad Nacional de Loja, Carrera de Trabajo Social, llego a usted con el propósito de solicitarte que contestes la presenta encuesta, que me servirá para fundamentar mi trabajo de tesis.

EDAD:..... SEXO: F () M()

1.- CUAL ES EL MOTIVO DE SU CONSULTA EN EL HOSPITAL?

.....
.....

2.- TIPO DE CONSULTA:

- | | |
|-------------------------|--------------------------|
| MEDICINA GENERAL () | MEDICINA INTERNA () |
| DERMATOLOGIA () | PSICORREHABILITACION () |
| GINECOLOGIA () | GASTROENTEROLOGIA () |
| PSICOLOGIA () | PSIQUIATRIA () |
| TRAUMATOLOGIA () | PEDIATRIA () |
| NUTRICIONISTA () | RADIOLOGIA () |
| LABORATORIO CLINICO () | ODONTOLOGIA () |
| CARDIOLOGIA () | OTROS () |

CUALES.....

...

3.- TIPO DE PACIENTE:

SERVICIO MILITAR ACTIVO ()

SERVICIO MILITAR PACIVO ()

FAMILIAR ()

CIVIL ()

OTROS.....

....

4.- COMO CALIFICARIA LA ATENCION EN EL CENTRO MEDICO?

MUY BUENA () REGULAR ()

BUENA () MALA ()

PORQUE.....

.....

.....

5.- CONOCE USTED EL DEPARTAMENTO DE TRABAJO SOCIAL?

SI ()

NO ()

6.- CREE QUE EL DEPARTAMENTO DE TRABAJO SOCIAL ES IMPORTANTE EN LA INSTITUCION?

SI ()

NO ()

PORQUE.....

.....

GRACIAS.

INDICE

Portada.....	i
Certificación.....	ii
Autoría.....	iii
Carta de Autorización.....	iv
Dedicatoria.....	v
Agradecimiento.....	vi
a. Título.....	1
b. Resumen.....	2
Abstract.....	4
c. Introducción.....	6
d. Revisión Literaria.....	8
e. Materiales y Métodos.....	51
f. Resultados.....	54
g. Discusión.....	86
h. Conclusiones.....	88
i. Recomendaciones.....	89
j. Bibliografía.....	105
k. Anexos.....	107
Índice.....	180